



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
การให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เสนอ

เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร
โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
กันยายน ๒๕๖๕

คำนำ

การสำรวจ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

สารบัญ

หน้า

คำนำ	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญภาพประกอบ	(4)
สารบัญตาราง	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	9
บริบทของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	44
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	47

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการศึกษา	49
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม	53
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด)	54
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)	60
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)	66
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	72
แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร	79
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	80
สรุปผล	80
อภิปรายผล	83
ข้อเสนอแนะ	83
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก	88
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม	89

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	3
2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	10
2.2 แผนที่ตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร	15
2.3 แผนที่หมู่บ้านหมู่ที่ 1,2,9,10	16
2.4 แผนที่หมู่บ้านหมู่ที่ 3,6	17
2.5 แผนที่หมู่บ้านหมู่ที่ 7	18
2.6 แผนที่หมู่บ้านหมู่ที่ 5,8	19
2.7 โครงสร้างคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา	24

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 รายชื่อหมู่บ้านแยกตามหมู่	14
2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรในเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร	21
2.3 การศึกษา	21
2.4 ข้อมูลด้านการศึกษาคณะผู้บริหาร	25
2.5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ประจำปี พ.ศ. 2565	34
2.6 ช่วงอายุและจำนวนประชากร	35
2.7 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2564	35
2.8 ข้อมูลโรงเรียนสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)	36
3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร	45
4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม	50
4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม	50
4.3 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม	51
4.4 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม	51
4.5 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม	52
4.6 ภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร	53
4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) โดยภาพรวม	54
4.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) ขั้นตอนการให้บริการ	55
4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) ด้านช่องทางให้บริการ	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	57
4.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	58
4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) โดยภาพรวม	60
4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	61
4.14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) ด้านช่องทางการให้บริการ	62
4.15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	63
4.16 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	64
4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) โดยภาพรวม	66
4.18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) ด้านช่องทางการให้บริการ	68
4.20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	69
4.21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	70
4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)โดยภาพรวม	72
4.23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)ด้านขั้นตอนการให้บริการ	73
4.24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)ด้านช่องทางการให้บริการ	74
4.25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	75
4.26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77
4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร	79

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ที่ได้รับการบริการจากของเทศบาลตำบลสามัคคี อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 96.30 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด)
2. งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)
3. งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)
4. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล เดือนสิงหาคม- กันยายน 2565 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้านทั้งหมด 10 หมู่บ้าน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

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 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.25 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ ตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับเมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ผู้ตอบ

แบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรม จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 ระดับปริญญาตรี 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 96.30 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 96.43 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมางานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.32 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับสุดท้ายคืองานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.17 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) โดยภาพรวม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 96.30 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 96.46 ลำดับถัดไป คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.45 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.19 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.11 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.32 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.92 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.57 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.28 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.17 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 96.23 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.21 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับถัดไป เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.19 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.04 ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 96.43 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 96.62 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 96.48 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 96.31 และลำดับสุดท้าย คือด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 96.29 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนครทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

สรุปผล การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ในด้านต่างๆ ดังนี้

งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด)	ร้อยละ 96.30
งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)	ร้อยละ 96.32
งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)	ร้อยละ 96.17
งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	ร้อยละ 96.43
โดยรวม	ร้อยละ 96.30

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.30 ได้คะแนนเต็ม 10 คะแนน

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

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่มีการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ องค์การกำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งเป็นบันไดสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ได้กำหนดหลักการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น โดยมีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนโดยตรง เช่น งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร อินเทอร์เน็ตตำบลงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิด และ ดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ได้ยกฐานะจากเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา เป็นเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2551 และในปัจจุบันยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาได้มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง การศึกษา และจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงขึ้น การดำรงชีวิตและความเป็นอยู่ของประชากรที่ดีขึ้นทำให้ประชาชนมีความพร้อมที่จะยกฐานะของตนขึ้นเป็น “เทศบาล” เนื่องจากมีศักยภาพด้านต่าง ๆ มากขึ้น ประกอบกับเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนามีรายได้สูงพอที่จะดำเนินการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลได้

เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับ

การพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำปาง จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำปาง จังหวัดสกลนคร เป็นผลสะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจาก เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำปาง จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด ฉะนั้นการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำปาง จังหวัดสกลนคร ให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครอง เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำปาง จังหวัดสกลนคร อันเป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจาก เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำปาง จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำปาง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด)
2. งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)
3. งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)
4. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำปาง จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำปาง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำปาง จังหวัดสกลนคร

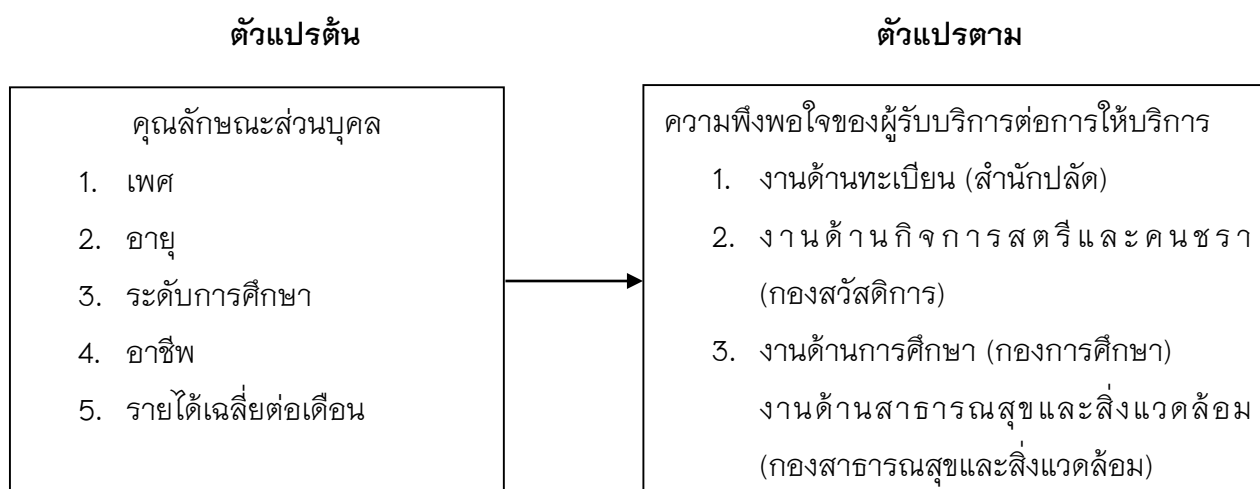
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลที่ได้รับจากการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน ดังนี้

1. สามารถนำผลจากการประเมินเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย 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 ความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ของบุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจาก ผลกระทบนั้น

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการมีบุคลิกท่าที และมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ชื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามและ แจงข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

4. ประชาชนผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้านของเทศบาล ตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. บริบทของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คูลเลน (Cullen. 2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรับรู้ของบุคคล ทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะการบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการเป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุป และรวบรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

วิลลิสทรี ทรยางกูร (2526 : 174) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรา ที่สัมพันธ์กับระบบโนทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่นความรู้สึกเลวพอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

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

วินิสา บุญคง และคณะ (2547 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน มีการเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานเป็นอย่างมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคลากร มีความรู้สึกหรือเจตคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานก็จะไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่จะจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นๆ ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นผลมาจากการสร้าง

แรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงานให้หน่วยงานตนเองมีความเจริญ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น

สมบัติ ยรรอง (2533 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาทางอารมณ์ที่ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความสบายใจต่อการกระทำ และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องกระทำตามภารกิจที่ได้รับ มอบหมาย หรือด้วยความคิดริเริ่มของตนเองต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

จากความหมายข้างต้นนั้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของคนที่มีต่อเรื่องใด ๆ ต่างกันหรือเหมือนกันก็ได้ เช่น ความรู้สึก ดี-ไม่ดี พอใจ-ไม่พอใจ ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆ ไว้หลายทฤษฎี

ดังนั้นการให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน นั่นคือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการ บริการมีความสำคัญใน การดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกันยา พัฒนภททอง. 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 การบอกเล่าจากผู้อื่นรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน

จากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคลดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะ จูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2532: 68) อธิบายว่า การวัดด้านจิตนิสัย หรือ ความรู้สึกเป็น การวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ เช่น ความสนใจ ความพอใจ ความซาบซึ้ง เจตคติ หรือทัศนคติ คำนิยมการปรับตัว ทัศนคติเป็นการวัดถึงความรู้สึกของบุคคลอันเนื่องมาจากการ เรียนรู้ หรือประสบการณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ค่อนข้างถาวรในระยะหนึ่ง แต่อาจเปลี่ยนได้ และทัศนคติก็สามารถระบุ ทิศทาง ความมากน้อยหรือความเข้มได้

1. ข้อตกลงเบื้องต้นในการวัดทัศนคติ ทัศนคติ มักมีข้อตกลงเบื้องต้น (เชดคักดี โสวาลินซ์; 2522 : 94-95) ดังนี้

1.1 การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะ คงเส้นคงวาหรืออย่างน้อย เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาหนึ่ง

1.2 ทัศนคติไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นการวัดทัศนคติจึงเป็นการวัด ทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผนคงที่ไม่ใช้พฤติกรรม โดยตรงของมนุษย์

1.3 การศึกษาทัศนคติของมนุษย์นั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่เฉพาะทิศทางทัศนคติ ของบุคคลเหล่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อยหรือความเข้มของทัศนคติด้วย

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

2.1 เนื้อหา (Content) การวัดทัศนคติต้องมีสิ่งเร้าไปกระตุ้นให้แสดงกริยาทำที่ออก สิ่งเร้า โดยทั่วไปได้แก่ สิ่งที่ต้องการทำ

2.2 ทิศทาง (Direction) การวัดทัศนคติโดยทั่วไปกำหนดให้ทัศนคติมีทิศทางเป็น เส้นตรงและต่อเนื่องกันในลักษณะเป็นซ้าย-ขวาและบวก - ลบ

2.3 ความเข้ม (Intensity) กริยาทำที่และความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเร้านั้น มีปริมาณมากหรือน้อยแตกต่างกัน ถ้ามีความเข้มสูงไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดก็ตาม จะมีความรู้สึก หรือ ทำที่รุนแรงมากกว่าที่มีความเข้มปานกลาง

3. มาตรวัดทัศนคติ (Attitude Scale) เครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติ เรียกว่ามาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เครื่องมือวัดทัศนคติที่นิยมใช้และรู้จักกันแพร่หลาย มี 4 ชนิด ได้แก่ มาตรวัดแบบเทอร์สตัน (Thurstone Type Scale) มาตรวัดแบบลิคเคอร์ต (Likert Scale) มาตรวัดแบบกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรวัดของออสกู๊ด (Osgood Scale) ซึ่งแต่ละประเภทมีข้อจำกัด ข้อดี ข้อเสียแตกต่างกัน ดังนั้นการ จะเลือกใช้มาตรวัดแบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำกัดของการศึกษา (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์; 2547:294-306)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

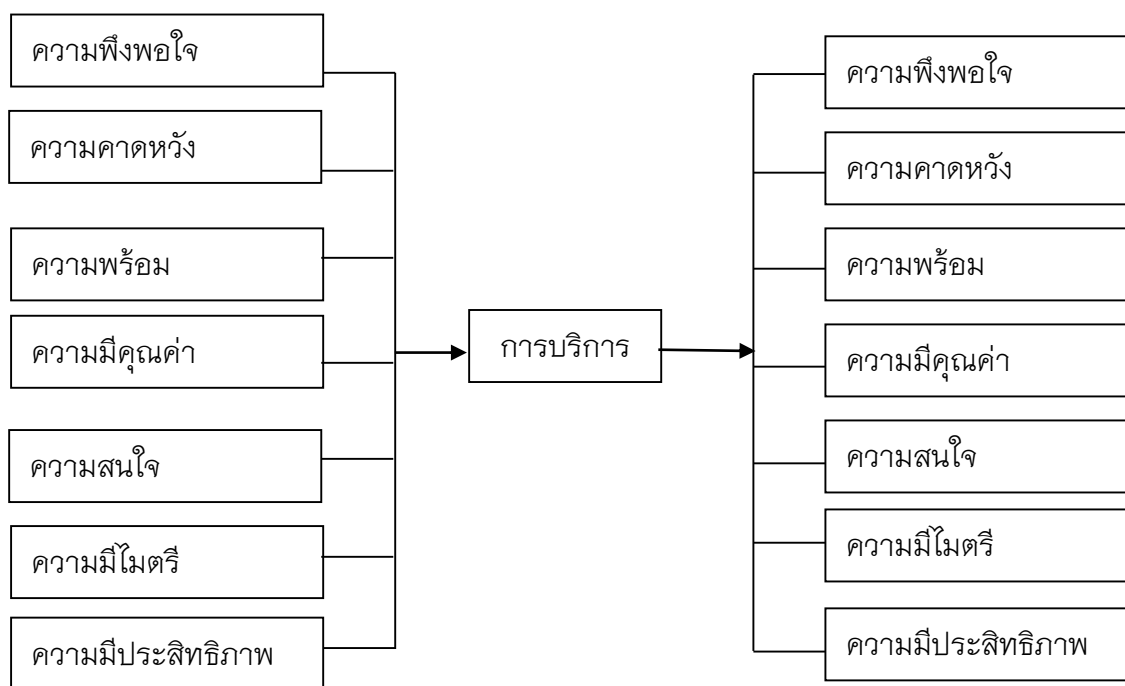
ตามที่ทราบกันดีว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่าง ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปตาม สภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้ใช้บริการยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดีและความ สะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงต้องการการบริการที่ดี รวดเร็วและง่าย ๆ ดังนั้นสิ่งสำคัญในการศึกษา แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ความหมายของการบริการ ลักษณะเฉพาะของการบริการ ความสำคัญของการบริการจำแนกระดับของการบริการ โดยมีรายละเอียด ในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย (2536 : 13) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็น กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวก หรือ ความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเพื่อเอื้อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่มีต่อการบริการดังกล่าวได้

สุนิรันดร์ จันทรวีเศษ (2540 อ้างถึง ธนสิทธิ์ , 2543: 14) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ ว่าเป็นบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้ เกิดความพึงพอใจ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของ บุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำ นั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ที่แสดงความจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับใน เวลาเดียวกัน

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



ภาพประกอบ 2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

ที่มา : วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2539 : 108

จากภาพประกอบ การจัดระบบการบริหารให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้นหากผู้ให้บริการ (ผู้บริหาร การบริการและปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการ ได้ตรงกันพอดีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนั้นสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่มีควรละเลย สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการรวมทั้งบุคลากรปฏิบัติงานบริการจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

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

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคคลรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างแบบพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าพอใจและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่ค้ำค่าสำหรับผู้รับบริการอาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กันและมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่งพนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพรับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติดี โต๊ะอาหารถูกจัดไว้อย่างสวยงามด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกัน มีเสียงดนตรีเบา ๆ ภายในภัตตาคารตกแต่งอย่างทันสมัยไม่แออัดและสะอาดเรียบร้อยหลังจากการจ่ายเงินค่าบริการลูกค้ามีความรู้สึกไม่เสียดายเงินที่จ่ายไปและตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีก เพราะอาหารอร่อยและบริการดีเยี่ยม เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับคุณค่าจากการบริการอย่างเต็มเปี่ยม

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อ

ลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจ เฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดี แต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่นย่อมทำให้ลูกค้าที่รับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่าง กันนี้และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไป ดังนั้นการปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้ เกียรติลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้บริการตามลำดับ ก่อนหลังในลักษณะที่สมควรมาก่อนจะได้รับการบริการก่อน โดยไม่ด่วนตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปโฉมหรือ กำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าใน การให้ความใส่ใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและ ท่าทีสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหิยาตย์ของความเป็นมิตรและสร้างบรรยากาศของการ บริการที่อบอุ่นและเป็นกันเองจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการด้วย ไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการ ขึ้นอยู่กับการบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคน กับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการ เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการ วิเคราะห์วิจัยความต้องการการปฏิบัติการตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมาย ของการบริการรวมทั้งแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่ายซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัด และมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้ สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

ขณะเดียวกัน สมิต สัจฉกร (2546) กล่าวว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดหลักเกณฑ์ ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้ สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้อง ในการให้บริการรวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการคำนึงถึงเวลาและ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่า ตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4) ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ความชำนาญหรือ ความสามารถของบุคลากรซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจรวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้นๆ

5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการพิจารณาถึงความ สะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของ ผู้รับบริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองของความ ต้องการดังกล่าว

บริบทของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านและตำบล

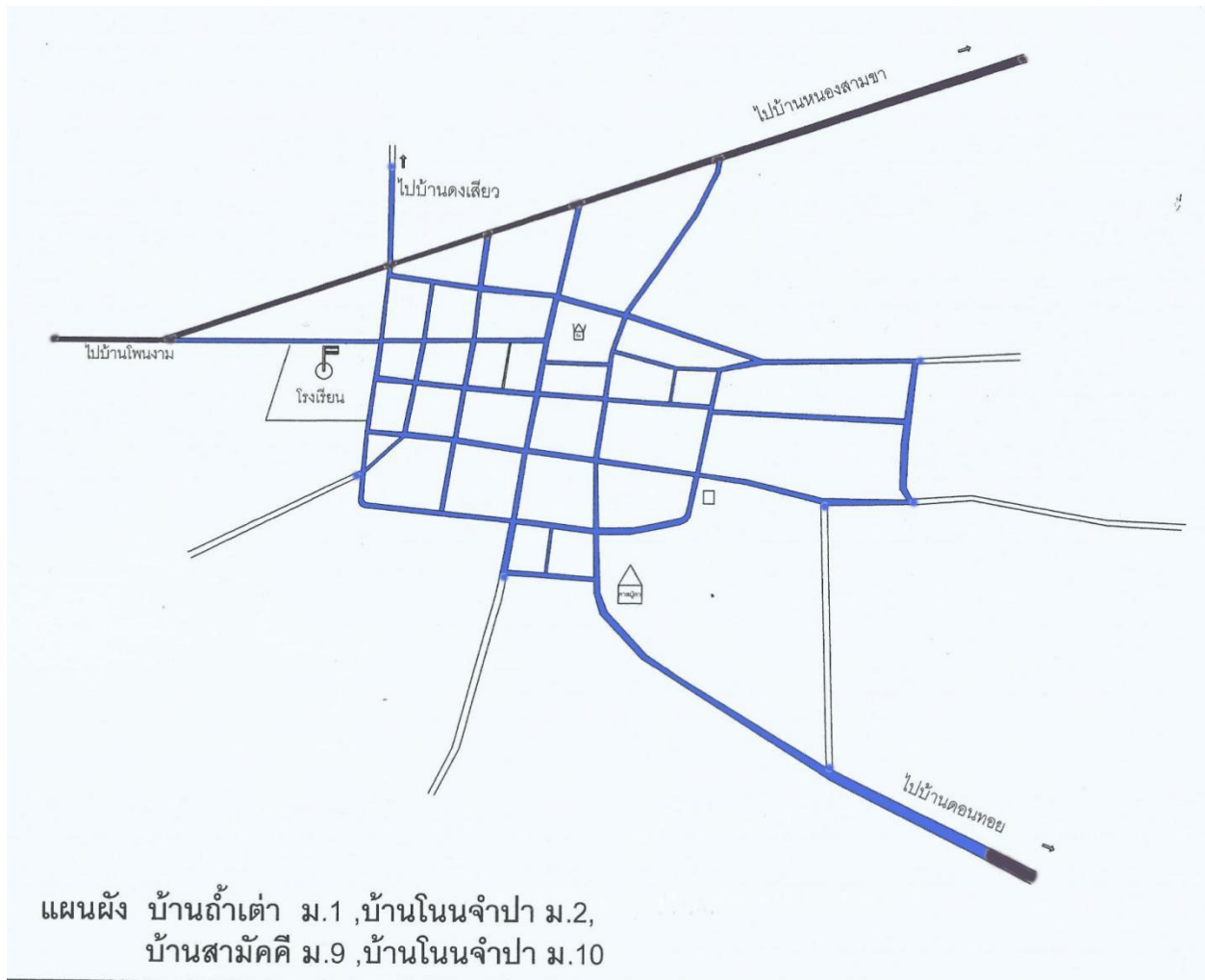
เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ได้ยกฐานะจากเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา เป็นเทศบาล ตำบลสามัคคีพัฒนา เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2551 และในปัจจุบันยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล สามัคคีพัฒนาได้มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง การศึกษา และจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงขึ้น การดำรงชีวิตและความเป็นอยู่ ของประชากรที่ดีขึ้น ทำให้ประชาชนมีความพร้อมที่จะยกฐานะของตนขึ้นเป็น “เทศบาล” เนื่องจากมี ศักยภาพด้านต่าง ๆ มากขึ้น ประกอบกับเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนามีรายได้สูงพอ ที่จะดำเนินการ ปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลได้

ทิศเหนือ	จดตำบลโพนงาม	อำเภออากาศอำนวย	จังหวัดสกลนคร
ทิศใต้	จดตำบลอากาศ	อำเภออากาศอำนวย	จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันออก	จดตำบลสามผง	อำเภอศรีสงคราม	จังหวัดนครพนม
ทิศตะวันตก	จดตำบลโพนงาม	อำเภออากาศอำนวย	จังหวัดสกลนคร

โดยตำบลสามัคคีพัฒนา ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภออากาศอำนวย อยู่ในเขตการ ปกครองของอำเภออากาศอำนวยห่างจากตัวอำเภอรยะทาง 15 กิโลเมตร ตำบลสามัคคีพัฒนา มีพื้นที่ ประมาณ 77.424 ตารางกิโลเมตร เนื้อที่ 48,390ไร่ แบ่งออกเป็นพื้นที่ทำการเกษตร 28,819 ไร่เป็น ตำบลขนาดกลาง โดยมีพื้นที่แยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 2.1 รายชื่อหมู่บ้าน แยกตามหมู่

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	เนื้อที่อันดับ
1	บ้านหนองผือ หมู่ที่ 4	1
2	บ้านนาดอกไม้ หมู่ที่ 8	2
3	บ้านดอนทอย หมู่ที่ 3	3
4	บ้านนาดอกไม้ หมู่ที่ 5	4
5	บ้านสามขา หมู่ที่ 7	5
6	บ้านหนองสนุก หมู่ที่ 6	6
7	บ้านถ้ำเต่า หมู่ที่ 1	7
8	บ้านโนนจำปา หมู่ที่ 2	8
9	บ้านสามัคคี หมู่ที่ 9	9
10	บ้านโนนจำปา หมู่ที่ 10	10



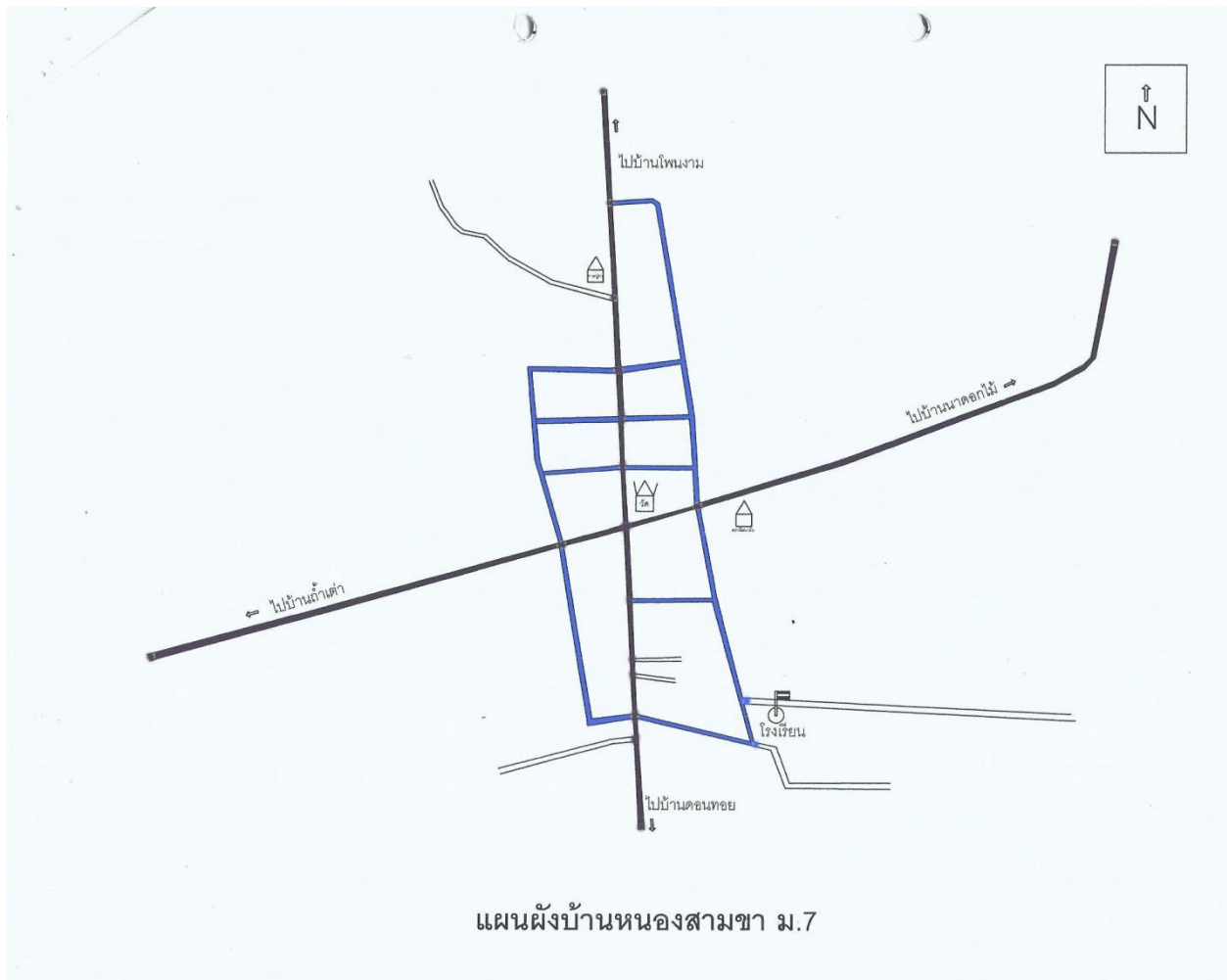
ภาพประกอบ 2.3 แผนที่หมู่บ้านหมู่ที่ 1,2,9,10

ที่มา : ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร, 2565



ภาพประกอบ 2.4 แผนที่หมู่บ้านหมู่ที่ 3,6

ที่มา : ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดสกลนคร, 2565



ภาพประกอบ 2.5 แผนที่หมู่บ้านหมู่ที่ 7

ที่มา : ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดสกลนคร, 2565



ภาพประกอบ 2.6 แผนที่หมู่บ้านหมู่ที่ 5,8

ที่มา : ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดสกลนคร, 2565

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาเป็นพื้นที่ราบลุ่ม น้ำท่วมซ้ำทำให้เกิดน้ำท่วมในฤดูฝน เกือบทุกปีสภาพเดิม ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่อง ดินทราย ดินจืด ดินเปรี้ยว พื้นที่ เหมาะสำหรับการประมงน้ำจืด ทำนาปี และทำนาปรัง

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

มีอาณาเขตอยู่ติดกับเทือกเขาภูพานเป็นแนวยาว จึงทำให้เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา มีอากาศค่อนข้างหนาวจัดในฤดูหนาวประมาณเดือนพฤศจิกายน ถึงธันวาคม และร้อนจัดในฤดูร้อนประมาณเดือนกุมภาพันธ์ถึงพฤษภาคม ในส่วนฤดูฝนก็มีฝนตกชุกระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนกันยายน โดยเฉพาะระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนสิงหาคม ฝนจะตกในปริมาณมาก ทำให้น้ำท่วมเกือบทุกปี โดยเฉพาะพื้นที่ทางทิศเหนือซึ่งเป็นที่ราบลุ่มน้ำท่วมถึงทิศใต้เป็นที่ราบสูง ทิศตะวันตกเป็นป่าโปร่ง ทิศตะวันออกเป็นที่ราบลุ่ม ทิศตะวันตกเฉียงเหนือเป็นป่าโปร่งนอกนั้นเป็นทุ่งนามีลำน้ำยามและลำน้ำสงคราม ไหลผ่าน ลักษณะดินมีความอุดมสมบูรณ์ ดังนั้นชาวบ้านจึงมีอาชีพหลักคือ การทำนา หลังฤดูทำนา ฝ่ายหญิงจะทอผ้าเพื่อใช้ในครอบครัวและนำไปทำบุญในงานประเพณีต่าง ๆ ส่วนฝ่ายชายก็จะทำงานรับจ้างหาปลา มาเลี้ยงครอบครัวและประดิษฐ์ของใช้ในครัวเรือน เช่น กระบุง ตะกร้า กระดัง สวิง แห ยอ เป็นต้น ปัจจุบันอาชีพที่ทำรายได้แก่ชาวบ้านในเขตเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา คือ การทอผ้าฝ่ายຍອມຕຣາມ ลวดลายต่าง ๆ จำหน่ายได้ราคาดีมีตลาดรองรับ

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15 %
ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10 %

2. ด้านการเมืองการปกครอง

2.1 เขตการปกครอง มี 2 เขต จำนวน 10 หมู่บ้าน

เขต 1	เขต 2
หมู่ที่ 1 บ้านถ้ำเต่า	หมู่ที่ 4 บ้านหนองผือ
หมู่ที่ 2 บ้านโนนจำปา	หมู่ที่ 5 บ้านนาดอกไม้
หมู่ที่ 3 บ้านดอนทอย	หมู่ที่ 6 บ้านหนองสนุก
หมู่ที่ 7 บ้านหนองสามขา	หมู่ที่ 9 บ้านสามัคคี
หมู่ที่ 8 บ้านนาดอกไม้	หมู่ที่ 10 บ้านโนนจำปา

มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 77.424 ตารางกิโลเมตร เนื้อที่ 48,390ไร่ แบ่งออกเป็นพื้นที่ทำการเกษตร 28,819 ห่างจากกรุงเทพมหานคร 697 กิโลเมตร ห่างจากที่ว่าการอำเภออากาศอำนวย 11 กิโลเมตร ห่างจากศาลากลางจังหวัดสกลนคร 71 กิโลเมตร

2.2 การเลือกตั้ง

แบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 10 หน่วยเลือกตั้ง จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 6,951 คน

ที่มาสำนักทะเบียนอำเภออากาศอำนวย

3.ประชากร

ตารางที่ 2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร		รวม	จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
1	บ้านถ้ำเต่า	429	497	926	241
2	บ้านโนนจำปา	361	384	745	180
3	บ้านดอนทอย	509	509	1,018	306
4	บ้านหนองผือ	489	507	996	263
5	บ้านนาดอกไม้	524	535	1,059	238
6	บ้านหนองสนุก	450	449	899	289
7	บ้านหนองสามขา	442	422	864	239
8	บ้านนาดอกไม้	502	467	969	245
9	บ้านสามัคคี	376	387	763	185
10	บ้านโนนจำปา	379	386	765	211
รวมทั้งสิ้น		4,461	4,543	9,004	2,397

4.สภาพทางสังคม

ตารางที่ 2.3 การศึกษา

ลำดับที่	สังกัด	ท้องถิ่น	สพฐ.	สช	กรมสามัญ	กรมอาชีวฯ	รวม
1	ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน						
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก						
3	ระดับก่อนศึกษา	6		0	0	0	6
4	จำนวนโรงเรียน	0		0	0	0	0
5	จำนวนห้องเรียน	10		0	0	0	10
6	จำนวน ครู	18		0	0	0	18
7	ระดับประถมศึกษา						
8	จำนวนโรงเรียน		5	0	0	0	5

ลำดับที่	สังกัด	ท้องถิ่น	สพฐ.	สช	กรมสามัญ	กรมอาชีวฯ	รวม
9	จำนวนห้องเรียน		40	0	0	0	40
10	จำนวนนักเรียน		671	0	0	0	671
11	จำนวนครู		48	0	0	0	48
12	ระดับมัธยมศึกษา						
13	จำนวนโรงเรียน		1	0	0	0	1
14	จำนวนห้องเรียน		3	0	0	0	3
15	จำนวนนักเรียน		35	0	0	0	35
16	จำนวนครู						
17	ระดับอาชีวศึกษา						
18	จำนวนโรงเรียน		0	0	0	0	0
19	จำนวนห้องเรียน		0	0	0	0	0
20	จำนวนนักเรียน		0	0	0	0	0
21	จำนวนครู		0	0	0	0	0

ที่มาของการศึกษา

ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2562

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

วัด/ สำนักสงฆ์	8	แห่ง
- มัสยิด		แห่ง
- ศาลเจ้าปู่	4	แห่ง
- โบสถ์	1	แห่ง

4.2 สาธารณสุข

-โรงพยาบาลของรัฐ	เดียว	1	แห่ง
-สถานพยาบาลเอกชน		-	แห่ง
-ร้านขายยาแผนปัจจุบัน		-	แห่ง
-อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ		ร้อยละ 100	

4.3 สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพส่วนใหญ่ประมาณ 95% ประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรมโดยการปลูกข้าวนาปี
อาชีพรอง จับปลาน้ำจืดขาย เลี้ยงสัตว์ ทอผ้าพื้นเมือง รับจ้าง หน่วยธุรกิจขนาดเล็ก

-	ธนาคาร	-	แห่ง
-	โรงแรม	-	แห่ง
-	ปั้มน้ำมัน	10	แห่ง
-	โรงงานอุตสาหกรรม	-	แห่ง
-	โรงเรียน	21	แห่ง

4.4 การสังคมสงเคราะห์

ระบุข้อมูลเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ต่างๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน	1270	ราย
ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยผู้พิการ	จำนวน	245	ราย
ผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	จำนวน	7	ราย

ที่மாகองสวัสดิการสังคม

5.ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมขนส่งใช้เส้นทางสายดอนทอย – อากาศ และถนนสายนาดอกไม้-หนองฝื่อ-ดอนทอย-อากาศ เป็นเส้นทางหลักในการคมนาคมขนส่งการจราจรมีผู้ใช้รถยนต์ยานพาหนะทางบก คือ รถยนต์และรถจักรยานยนต์ในเส้นทางหลัก การจราจรคับคั่งในช่วงเวลาเร่งด่วนสภาพการจราจรไม่ติดขัด มีสภาพคล่อง

ถนนในเขตเทศบาลมีจำนวน 117 สาย ขึ้นทะเบียนทางหลวงท้องถิ่นจำนวน 2 สาย

5.2 การไฟฟ้า

มีครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า จำนวน 2,398 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 100

หน่วยงานเจ้าของไฟฟ้าคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 222 จุด ครอบคลุมถนน 117 สาย

5.3 การประปา

มีครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา จำนวน 2,398 ครัวเรือน

หน่วยงานเจ้าของประปา คือ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

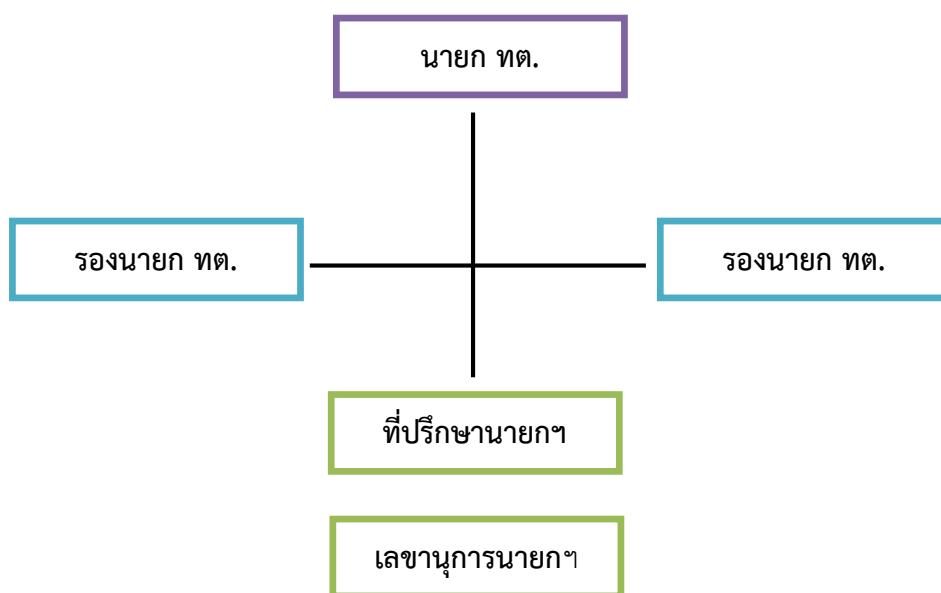
ประปาหมู่บ้าน จำนวน 5 จุด มีครัวเรือนที่ใช้น้ำ 2,398 ครัวเรือน

ปริมาณน้ำที่ใช้ 340 ลูกบาศก์เมตร/วัน

ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา
คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

1. นายกเทศมนตรีตำบลสามัคคีพัฒนา
2. รองนายกเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา
3. รองนายกเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา
4. ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลสามัคคีพัฒนา
5. เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลสามัคคีพัฒนา

โครงสร้างคณะผู้บริหาร



ภาพประกอบ 2.7 โครงสร้างคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

ที่มา : ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอกาศอำนวย จังหวัดสกลนคร, 2565

ตารางที่ 2.4 ข้อมูลด้านการศึกษาคณะผู้บริหาร

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ (จำนวน 5 สำนัก/กอง)	
พนักงานส่วนท้องถิ่น	พนักงานจ้าง
1. สำนักงานปลัด	
(1) ปลัดเทศบาล (2) รองปลัดเทศบาล (3) หัวหน้าสำนักปลัด (4) หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ (5) นักทรัพยากรบุคคล (6) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน (7) นิติกร (8) นักจัดการงานทั่วไป (9) เจ้าพนักงานทะเบียน (10) เจ้าพนักงานธุรการ (11) เจ้าพนักงานงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	- พนักงานจ้างตามภารกิจ (1) ผู้ช่วยทะเบียน 1 (2) พนักงานขับรถยนต์ 1 (3) คนสวน 1 - พนักงานจ้างทั่วไป (1) คนงานทั่วไป 7 - จ้างเหมาบริการ 9
2. กองคลัง	
(1) ผู้อำนวยการกองคลัง (ว่าง) (2) หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้ (3) นักวิชาการเงินและบัญชี (4) นักจัดเก็บรายได้ (5) นักวิชาการพัสดุ (ว่าง)	- พนักงานจ้างตามภารกิจ (1) ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ 1 (2) ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พัสดุ 1
3. กองช่าง	
(1) ผู้อำนวยการกองช่าง (2) หัวหน้าฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง (ว่าง) (3) นายช่างโยธา	- พนักงานจ้างตามภารกิจ (1) ผู้ช่วยนายช่างเขียนแบบ (2) ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ (3) ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประปา - พนักงานจ้างทั่วไป (1) คนงานทั่วไป 2 - จ้างเหมาบริการ 5
พนักงานส่วนท้องถิ่น	พนักงานจ้าง

4. กองการศึกษา	
(1) ผู้อำนวยการกองการศึกษา	- พนักงานจ้างตามภารกิจ
(2) หัวหน้าฝ่ายบริหารงานการศึกษา	(1) ผู้ช่วยนักวิชาการศึกษา 1
(3) นักวิชาการศึกษา	(2) ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก 5
(4) ครู จำนวน 9 ตำแหน่ง	(3) ผู้ดูแลเด็ก จำนวน 3 ตำแหน่ง
5. กองสวัสดิการสังคม	
(1) ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	- พนักงานจ้างตามภารกิจ
(2) หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสังคม (ว่าง)	(1) ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน 1
(3) นักพัฒนาชุมชน	(2) ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ 1
6.กองสาธารณสุข	
(1) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข (ว่าง)	(1) พนักงานจ้างตามภารกิจ 1
(2) หัวหน้าฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข	(2) คนงานทั่วไป 4
(3) นักวิชาการสาธารณสุข	(3) จ้างเหมาบริการ 4
รวม	จำนวน 83 คน

เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 1 สำนัก กับอีก 5 กอง ทั้งหมด 6 ส่วนราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน 32 คน พนักงานจ้าง จำนวน 51 คน จ้างเหมาบริการ รวมทั้งสิ้น 83 คน โดยมีภารกิจการบริหารงานดังนี้

1. สำนักงานปลัด

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการสารบรรณการจัดทำแผนพัฒนาตำบลการจัดทำร่างข้อบังคับการจัดทำทะเบียนคณะผู้บริหาร สมาชิก สภาเทศบาล การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจการให้คำปรึกษางานในหน้าที่และความรับผิดชอบการปกครอง บังคับบัญชา พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง การ บริหารงานบุคคลของ เทศบาลทั้งหมด การดำเนินการ เกี่ยวกับการอนุญาตต่างๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 10 งาน คือ

1.1 งานบริหารทั่วไป

- งานสารบรรณ
- งานอำนวยการและข้อมูลข่าวสาร
- งานบริหารงานบุคคล
- งานเลือกตั้ง
- งานวิชาการเกษตร

- งานกิจการสภา
- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานควบคุมและส่งเสริมการท่องเที่ยว
- งานอื่นที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบส่วนใด
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

1.2 งานนโยบายและแผน

- งานนโยบายและแผนพัฒนา
- งานวิชาการ
- งานสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์
- งานงบประมาณ
- งานเทศบัญญัติเทศบาล
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

1.3 งานกฎหมายและคดี

- งานกฎหมายและนิติกรรม
- งานการดำเนินการทางคดีและศาลปกครอง
- งานร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์
- งานระเบียบการคลัง
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

1.4 งานตรวจสอบภายใน

- งานตรวจสอบภายใน
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2. กองคลัง

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและทะเบียนรับ-จ่ายเงินทุกประเภทงานเกี่ยวกับการเงินการเบิกจ่ายเงินการเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน การฝากเงิน การตรวจเงิน เทศบาล รวบรวมสถิติเงินได้ ประเภทต่างๆ การเบิกตัดปีการขยายเวลาเบิกจ่ายงบประมาณการหักภาษีและนำส่งเงินคงเหลือประจำวันการรับ และจ่ายขาดเงินสะสมของ เทศบาล การยืมเงินทศรองราชการ การจัดหาผลประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สินของเทศบาลตรวจสอบงานของจังหวัดและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินการเร่งรัดใบสำคัญและเงินยืมค้างชำระ การจัดเก็บ ภาษี การประเมินภาษี การเร่งรัดจัดเก็บรายได้ การพัฒนารายได้ การออกใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมต่างๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ

2.1 งานการเงิน

- งานรับเงิน – เบิกจ่ายเงิน
- งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน
- งานเก็บรักษาเงิน
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.2 งานบัญชี

- งานการบัญชี
- งานทะเบียนคุมการเบิกจ่าย
- งานการเงินและงบทดลอง
- งานงบแสดงฐานะทางการเงิน
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.3 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

- งานภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่า
- งานพัฒนารายได้
- งานควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ
- งานทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.4 งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ

- งานทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี
- งานพัสดุ
- งานทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์และยานพาหนะ
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3. กองช่าง

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจออกแบบและจัดทำโครงการ ใช้จ่ายเงินของเทศบาล.การอนุมัติ เพื่อดำเนินการตามโครงการที่ตั้งจ่ายจากเงินรายได้ของเทศบาล. งานบำรุงซ่อม และจัดทำทะเบียนสิ่งก่อสร้าง ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล การให้คำแนะนำปรึกษา เกี่ยวกับการจัดทำโครงการ และการออกแบบ ก่อสร้าง แก่เทศบาลและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง งานควบคุมอาคาร การดูแล ควบคุม ปรึกษา ซ่อมแซม วัสดุครุภัณฑ์และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ

3.1 งานก่อสร้าง

- งานก่อสร้างและบูรณะถนน
- งานก่อสร้างและบูรณะสภาพและโครงการพิเศษ
- งานระบบข้อมูลและแผนที่เส้นทางคมนาคม
- งานบำรุงรักษาเครื่องจักรและยานพาหนะ - งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3.2 งานออกแบบและควบคุมอาคาร

- งานสถาปัตยกรรมและมัณฑนิศิลป์
- งานวิศวกรรม
- งานประเมินราคา
- งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร
- งานบริการข้อมูลและหลักเกณฑ์
- งานออกแบบ
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3.3 งานประสานสาธารณูปโภค

- งานประสานสาธารณูปโภคและกิจการประปา
- งานขนส่งและวิศวกรรมจราจร
- งานระบายน้ำ
- งานจัดตกแต่งสถานที่
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3.4 งานผังเมือง

- งานสำรวจและแผนที่
- งานวางผังพัฒนาเมือง
- งานควบคุมทางผังเมือง
- งานจัดรูปที่ดินและฟื้นฟูเมือง
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4. กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับ การปฏิบัติงานทางการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์วิจัยและพัฒนาหลักสูตร การแนะแนว การวัดผลประเมินผลการพัฒนาตำราเรียน การวางแผนการศึกษาของมาตรฐานสถานศึกษา การจัดบริการส่งเสริมการศึกษา การใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา การเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษา ส่งเสริมการวิจัยการวางแผนโครงการสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการศึกษาเพื่อนำไปประกอบการพิจารณา กำหนดนโยบาย แผนงานและแนวทางการปฏิบัติ ในการจัดการศึกษา การเผยแพร่การศึกษา และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 3 งาน คือ

4.1 งานบริหารงานการศึกษา

- งานบริหารวิชาการ
- งานนิเทศการศึกษา
- งานเทคโนโลยีทางการศึกษา
- งานลูกเสือและยุวกาชาด
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4.2 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

- งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และเครือข่ายทางการศึกษา
- งานกิจการศาสนา
- งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม
- งานกิจการเด็กและเยาวชน
- งานกีฬาและนันทนาการ
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4.3 งานฝ่ายกิจการโรงเรียน

- งานจัดการศึกษา
- งานพลศึกษา
- งานทดสอบประเมินผลและตรวจวัดผลการเรียน
- งานบริการและบำรุงสถานศึกษา
- งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

5. กองสวัสดิการสังคม

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการงานสวัสดิการสังคม ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์การส่งเสริมสวัสดิภาพเด็กและเยาวชนผู้สูงอายุ ผู้พิการ การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่น และชุมชนแออัด การส่งเสริมกีฬา การจัดให้มีและ สนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น และกิจกรรมทางศาสนา งานห้องสมุด และ งานสวนสาธารณะ การให้คำปรึกษา แนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง มีทั้งหมด 3 งาน ดังนี้

5.1 งานสังคมสงเคราะห์

- งานสังคมสงเคราะห์
- งานสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

5.2 งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน

- งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
- งานสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

5.3 งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี

- งานส่งเสริมอาชีพ
- งานพัฒนาสตรี
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

6. กองสาธารณสุข

แผนการสาธารณสุขและข้อบังคับตำบลการวาง แผนการสาธารณสุขและการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุขงานเฝ้าการระวังโรคการเผยแพร่ฝึกอบรมการให้สุข ศึกษาการจัดทำงบประมาณตามแผนงานสาธารณสุขงานด้านสิ่งแวดล้อมให้บริการสาธารณสุข การควบคุมการฆ่าสัตว์ จำหน่ายเนื้อสัตว์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง คือ

6.1 งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม

- งานสุขาภิบาลทั่วไป
- งานสุขาภิบาลโรงงาน
- งานสุขาภิบาลอาหารและสถานประกอบการ
- งานอาชีวอนามัย
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

6.2 งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข

- งานอนามัยชุมชน
- งานสาธารณสุขมูลฐาน
- งานควบคุมมาตรฐานอาหารและน้ำ
- งานป้องกันยาเสพติด
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

6.3 งานรักษาความสะอาด

- งานควบคุมสิ่งปฏิกูล
- งานรักษาความสะอาดและขนถ่ายสิ่งปฏิกูล
- งานกำจัดมูลฝอยและน้ำเสีย
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

6.4 งานควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม

- งานส่งเสริมและเผยแพร่
- งานควบคุมมลพิษ
- งานศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม
- งานติดตามตรวจสอบ
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

6.5 งานควบคุมโรค

- งานการเฝ้าระวัง
- งานระบาดวิทยา
- งานโรคติดต่อและสัตว์นำโรค
- งานโรคเอดส์

- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

6.6 งานบริการสาธารณสุข

- งานรักษาและพยาบาล
- งานชั้นสูตรสาธารณสุข
- งานสัตว์แพทย์และกิจการโรงฆ่าสัตว์
- งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

บทบาท/การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการทางการเมืองและการบริหาร

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา มีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลตำบล ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองานของเทศบาลตำบล เสนอแนะในกิจกรรมของเทศบาลตำบลในการดำเนินงานต่างๆ เช่น การประชุมจัดทำแผนพัฒนาตำบล , ประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความยากจน , ประชุมการจัดอบรมกระบวนการชุมชนเข้มแข็ง การรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด ฯลฯ

1.1 ลักษณะภูมิประเทศ สภาพพื้นที่ทั่วไปของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนามีสภาพทั่วไปของพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีลำห้วย คลอง และสระน้ำกระจายตามพื้นที่ จึงเหมาะแก่การทำการเกษตร

1.2 ลักษณะภูมิอากาศ สภาพอากาศทั่วไปของเขตพื้นที่ตำบลสามัคคีพัฒนา มีความคล้ายคลึงภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างโดยทั่วไปจำแนกได้ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มต้นระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – เมษายน อากาศร้อนจัดและแล้งจัดติดต่อกันเป็นระยะเวลานานความชื้นในอากาศมีน้อย และมีพายุฤดูร้อนเป็นบางช่วงที่มีคลื่นความร้อนปกคลุม อุณหภูมิสูงสุดประมาณ 35 – 40 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน เริ่มต้นระหว่างเดือนพฤษภาคม – ตุลาคม อากาศร้อนและมีพายุฝนฟ้าคะนอง ลมแรงกว่าปีที่แล้วและมีภาวะฝนทิ้งช่วงในบางช่วง ปริมาณน้ำฝนเกณฑ์เฉลี่ย 630.1 มิลลิเมตร ต่อปี

ฤดูหนาว เริ่มต้นระหว่างเดือนพฤศจิกายน – มกราคม อุณหภูมิต่ำสุดประมาณ 15 องศาเซลเซียส

1.3 ลักษณะของแหล่งน้ำ มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค – บริโภค จำนวน 5 แห่ง แหล่งน้ำทั้ง 5 แห่งเคยเป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาได้ดำเนินการขุดลอกแหล่งน้ำและก่อสร้างฝายกั้นน้ำเพื่อเพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

ลำห้วย	15	แห่ง	สระน้ำ	-	แห่ง
หนองน้ำ	54	แห่ง	บ่อน้ำตื้น	26	แห่ง
ลำคลอง	-	แห่ง	บ่อบาดาล	1	แห่ง
บึง	-	แห่ง	อ่างเก็บน้ำ	-	แห่ง
แม่น้ำ	-	แห่ง	ฝาย	8	แห่ง
บ่อโยก	28	แห่ง	ประปาหมู่บ้าน	5	แห่ง

1.6 ลักษณะของไม้/ป่าไม้ ในเขตเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบ และทางราชการปลูกในวันสำคัญของชาติ

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ประกอบด้วยหมู่บ้าน 10 หมู่บ้านมีพื้นที่อยู่ในเทศบาลตำบลทั้งหมด 6 หมู่บ้าน ดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านถ้ำเต่า
- หมู่ที่ 2 บ้านโนนจำปา
- หมู่ที่ 3 บ้านคอนทอย
- หมู่ที่ 4 บ้านหนองผือ
- หมู่ที่ 5 บ้านนาดอกไม้
- หมู่ที่ 6 บ้านหนองสนุก
- หมู่ที่ 7 บ้านหนองสามขา
- หมู่ที่ 8 บ้านนาดอกไม้
- หมู่ที่ 9 บ้านสามัคคี
- หมู่ที่ 10 บ้านโนนจำปา

2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา มีทั้งหมด 10 หมู่บ้าน ประชาชนให้ความร่วมมือด้านการเลือกตั้งเป็นอย่างดี ผู้นำ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบให้ระมัดระวัง สอดส่องพฤติกรรมและให้รายงานอำเภอทราบ การรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เกี่ยวกับข้อกฎหมายของการเลือกตั้งที่กระทำได้และทำไม่ได้ให้ประชาชนได้รับทราบ ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเทศบาลตำบลก็ได้พยายามแก้ไข โดยเรื่องจากการประชุมประชาคมท้องถิ่นทุกหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ตารางที่ 2.5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ประจำปี พ.ศ. 2565

ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากรของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา (เปรียบเทียบย้อนหลัง 4 ปี)											
		พ.ศ. 2559		พ.ศ. 2560		พ.ศ. 2561		พ.ศ. 2562		พ.ศ. 2563		พ.ศ. 2564	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
1	บ้านถ้ำเต่า	429	472	430	470	432	476	439	484	437	485	438	496
2	บ้านโนนจำปา	358	380	353	379	353	385	354	391	362	388	361	387
3	บ้านดอนทอย	524	514	527	508	531	518	531	517	527	518	512	511
4	บ้านหนองผือ	488	500	492	504	488	507	491	504	492	505	485	503
5	บ้านนาดอกไม้	528	533	532	533	539	536	533	538	540	530	530	537
6	บ้านหนองสนุก	445	462	441	451	445	452	448	446	456	444	455	445
7	บ้านหนองสามขา	424	410	430	411	431	412	438	414	446	407	445	414
8	บ้านนาดอกไม้	458	456	461	457	464	457	477	455	490	466	489	458
9	บ้านสามัคคี	364	378	369	372	368	378	369	379	373	386	378	385
10	บ้านโนนจำปา	375	360	375	371	370	381	377	387	380	388	380	383
รวม		4,394	4,466	4,410	4,457	4,421	4,503	4,457	4,519	4,503	4,518	4,473	4,519
		8,860		8,867		8,924		8,976		9,021		8,992	

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภออากาศอำนวย ณ พ.ศ. 2564

ตารางที่ 2.6 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ประชากร ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา (ปี พ.ศ. 2564)			
ประชากร	หญิง	ชาย	ช่วงอายุ
จำนวนประชากรเยาวชน	985	1,030	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากร	2,871	2,872	อายุ 18 – 60 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	572	662	อายุมากกว่า 60 ปี
รวม	4,428	4,564	ทั้งสิ้น 8,992 คน

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภออากาศอำนวย ณ พ.ศ. 2564

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ด้านการศึกษาในเขตเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา มีการจัดการด้านการศึกษา โดยมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาจำนวน 6 แห่ง มีโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จำนวน 5 แห่ง ตามข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 2.7 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2564

ที่	ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ที่ตั้ง	พ.ศ. 2564
		หมู่ที่	จำนวนนักเรียน
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนอผือ	4	32
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดอนทอย – หนองสนุก	3	32
3	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาดอกไม้	5	53
4	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองสามขา	7	18
5	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโนนจำปาสามัคคี	2	31
6	ศูนย์อบรมก่อนเกณฑ์วัดสว่างภิรมณ์	1	44
รวม			210

สภาเด็กและเยาวชนตำบลสามัคคีพัฒนา

เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ได้จัดตั้งสภาเด็กและเยาวชนขึ้นจำนวน 1 แห่ง เพื่อเป็นองค์กรเครือข่ายเชื่อมโยงกลุ่มเด็กและเยาวชนในเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ที่มีการดำเนินงานในด้านต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ เพื่อแสวงหาแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาเด็กและเยาวชนภายในเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาภายใต้หลักการ “เด็กนำผู้ใหญ่หนุน” ซึ่งในปัจจุบันนี้สภาเด็กและเยาวชนเป็นองค์กรนิติบุคคล ภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ พุทธศักราช 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 โดยสภาเด็กและเยาวชนมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดนครราชสีมา โดยได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสภาเด็กและเยาวชน เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานการดำเนินการของสภาเด็กและเยาวชน

ตารางที่ 2.8 ข้อมูลโรงเรียนสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

ลำดับที่	ชื่อสถานศึกษา	จำนวนนักเรียน									
		อนุบาล			ประถมศึกษา						รวม
		อนุบาล 1	อนุบาล 2	อนุบาล 3	ป.1	ป.2	ป.3	ป.4	ป.5	ป.6	
1	บ้านหนองผือ	9	20	-	10	17	13	5	11	6	91
2	บ้านถ้ำเต่า	-	19	37	41	35	36	40	30	42	280
3	บ้านนาดอกไม้	-	16	17	17	22	19	16	16	11	130
4	บ้านหนองสามขา	-	2	6	9	7	12	11	7	6	60
5	บ้านดอนทอย	-	12	11	21	10	14	13	14	15	110
รวมทั้งสิ้น			69	71	98	91	94	85	78	80	671

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ณ พฤษภาคม 2562

4.2 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองสามขา จำนวน 1 แห่ง บ้านหนองสามขา หมู่ที่ 7
- อัตราการใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

4.3 อาชญากรรม

เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่าส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกต้อง มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาคือจากข้อมูลที่สำรวจพบว่าการป้องกันอุบัติเหตุ อาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหาของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาในปีงบประมาณ 2562 ได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหาคือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำการขอกำลังจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่ายเป็นเรื่องที่ทางเทศบาลตำบลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหานี้ให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา จากการที่ทางสถานีได้แจ้งให้กับเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาทราบนั้นพบว่าในเขตเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาที่มีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหายาเสพติดของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

4.5 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

- (2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็ก

แรกเกิด

- (3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
 (4) ดำเนินการโครงการฝึกอบรมทักษะอาชีพให้กับประชาชนทั่วไป
 (5) ดำเนินโครงการสงเคราะห์ครอบครัวผู้ยากไร้ที่ตกเกณฑ์ จปฐ.
 (6) ดำเนินโครงการสร้างและซ่อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้ รายได้น้อย

ผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง

- (7) ประสานการให้ความช่วยเหลือของจังหวัด อำเภอ หน่วยงานต่างๆ ที่ให้การสนับสนุน

- (8) จัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ไม่มี บขส. แต่จะเป็นเส้นทางที่รถประจำทางวิ่งผ่านโดยวิ่งจาก ผ่านอำเภออากาศอำนวย

5.2 เส้นทางคมนาคม

การคมนาคมของตำบลสามัคคีพัฒนา มีเส้นทางที่สามารถเข้ามาสู่ตัวตำบลได้ 2 เส้นทางหลัก ดังนี้

1. ถนนทางสายดอนทอย – อากาศอำนวย
2. ถนนทางหลวงสายนาดอกไม้ – นาทม

ถนนภายในตำบล

1. ถนน คสล. จำนวน 117 สาย สภาพใช้งานได้ดี
2. ถนนดินเชื่อมระหว่างหมู่บ้านและตำบลใกล้เคียงจำนวน 1 สาย

สภาพใช้งานได้ดี แต่จะลำบากในฤดูฝน

สะพาน จำนวน 1 สะพาน

การจัดการขนส่งมวลชน ประกอบด้วยรถโดยสารประจำทาง

1. สายอากาศอำนวย – สกลนคร
2. สายอำเภอเซกา – อากาศ – สกลนคร
3. สายบ้านแพง – อากาศ – โคราซ

5.2 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ เทศบาลตำบลจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ เทศบาลตำบลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

5.3 การประปา

การประปาของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ แต่จะมีปัญหาในปีที่ผ่านมามีบางหมู่บ้านที่เกิดปัญหาภัยแล้งซึ่งทางเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาได้แก้ไขปัญหาโดยการใช้เครื่องสูบน้ำจากสระหนึ่งไปยังอีกสระที่ใช้ระบบประปาและสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้ เทศบาลตำบลก็ได้นำโครงการเกี่ยวกับพัฒนาแหล่งน้ำบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อที่จะพิจารณาดำเนินการในปีต่อไป เมื่อมีงบประมาณและความจำเป็นก็สามารถดำเนินโครงการได้ต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาได้จากแหล่งน้ำผิวดิน

5.4 โทรศัพท์

ปัจจุบันในพื้นที่เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจากประชาชนได้นิยมใช้โทรศัพท์ส่วนบุคคลแทน ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว และสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ เช่น โทรศัพท์มือถือสำหรับสถานที่ราชการยังคงใช้ระบบโทรศัพท์พื้นฐานในการติดต่อสื่อสารอยู่

5.5 ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ไม่มีไปรษณีย์ แต่มีบริการไปรษณีย์จากไปรษณีย์ประจำอำเภอ ซึ่งมี จำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา 08.00 – 16.00 น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์ และมีท่ารถขนส่ง จำนวน 1 แห่ง อยู่ที่ตำบลอากาศ ให้บริการทุกๆ ชั่วโมง และทุกวัน มีหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้านมีครบทั้ง 10 หมู่บ้าน มีบริการให้ใช้อินเทอร์เน็ตฟรี ที่สำนักงานเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา มีวัสดุ ครุภัณฑ์ในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ก็มีบางรายการที่ยังขาดแคลนเนื่องจากมีงบประมาณไม่เพียงพอ วัสดุ ครุภัณฑ์ต่างๆ นั้นมีไว้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาในการดำเนินการ กิจบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนเท่านั้น แต่หากประชาชนเดือดร้อน หรือหน่วยงานอื่นเดือดร้อน ก็สามารถมายืมใช้ได้

6.1 การเกษตร

พื้นที่เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยมีกิจกรรมการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ทำนา รองลงมา คือ ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ รับจ้าง นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมอื่นๆ ซึ่งไม่สามารถจำแนกเป็นรายหมู่บ้านได้

6.2 การประมง

ในเขตเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาไม่มีการประมง เป็นการจับปลาตามธรรมชาติในบริเวณในครัวเรือนตามฤดูกาลเท่านั้น

6.3 การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ในเขตเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ เพื่อจำหน่ายและบริโภคเองในครัวเรือน

6.4 การท่องเที่ยว

ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในพื้นที่ เช่น การจัดงานประเพณีต่างๆ และส่งเสริมกิจกรรมของวัด หมู่บ้านโฮมบอยวัดวิถี โสมสเดย์

6.5 อุตสาหกรรม

ในเขตเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาไม่มีอุตสาหกรรม แต่มีการประกอบโรงสีขนาดเล็ก และมีโรงฆ่าสัตว์ จำนวน 1 แห่ง

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

ธนาคาร	-	แห่ง	สถานีบริการน้ำมัน	2	แห่ง
บริษัท	-	แห่ง	ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	-	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด-		แห่ง	ตลาดสด	-	แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	25	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	1	แห่ง

ได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของสาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้ร่มรื่นสวยงาม เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

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 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด และในรายด้านอันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด และประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ มากที่สุด ตามลำดับ และในรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า อันดับที่ 1 คือ ข้อ 2.1 ความสุภาพเรียบร้อย อธิษาศัยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ 2.2 ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด

แหวะมะ จินาเว และอริยา คูหา (2553) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนใจเขตอำเภออิงอ จังหวัดนราธิวาส ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ทั้งรายด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามอายุ และการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่จำแนกตามเพศ และรายได้ไม่แตกต่างกัน

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

นภดล สาริบุตร (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล นครอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความพึงพอใจในบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยด้านสาธารณูปโภคประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซม งานรักษาความสะอาด ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการถัง และที่ทิ้งขยะบริการการเก็บ และขนขยะการเก็บค่าธรรมเนียม เก็บขยะในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้า และแสงสว่างประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่าง ร้อยละ 74.46 ด้านงานระบบจราจรประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้ง สัญญาณไฟจราจรถนนตรอกซอยร้อยละ 72.66 ด้านงานก่อสร้างลานกีฬาต้านยาเสพติดประชาชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์และบริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80 ขึ้นไป ในบริการการขอ อนุญาตปลูกสร้างต่อเติมดัดแปลงรั้วถนน และควบคุมดูแลอาหาร และบริการการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับเกี่ยวกับเรื่องอาคาร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำปาง จังหวัดสกลนคร จำนวน 8,992 คน โดยทำการสุ่มอย่างแบบบังเอิญ ตามบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการตามกิจกรรม ดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำปาง จังหวัดสกลนคร ประจำปี พ.ศ. 2565

หมู่บ้าน	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1. บ้านถ้ำเต่า	438	496	934
2. บ้านโนนจำปา	361	387	748
3. บ้านดอนทอย	512	511	1,023
4. บ้านหนองผือ	485	503	988
5. บ้านนาดอกไม้	530	537	1,067
6. บ้านหนองสนุก	455	445	900
7. บ้านหนองสามขา	445	414	859
8. บ้านนาดอกไม้	489	458	947
9. บ้านสามัคคี	378	385	763
10. บ้านโนนจำปา	380	383	763
รวม	<u>4,473</u>	<u>4,519</u>	<u>8,992</u>

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้ศึกษาค้นคว้าจึงใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด ระหว่างค่าจริงและค่าโดยประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

โดยกำหนดให้ n คือ จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่

ต้องการ

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

จากสูตร

$$n = \frac{8,992}{1 + 8,992(0.05)^2}$$

$$n = 399.96 \approx 400$$

ดังนั้นใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน เพื่อทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 ชุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละกิจกรรม ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
สามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
สามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
(กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

สำหรับตอนที่ 1-5 ใช้มาตรวัดแบบ Likert ให้ค่าน้ำหนักความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถาม
ที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม – เดือนกันยายน 2565
โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนที่มารับบริการหรือการให้บริการนอกสถานที่ของเทศบาล
ตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละ
หมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการคำนวณผลจากการศึกษา
ค้นคว้าในครั้งนี้ โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน เพื่อวัดค่าการกระจายของข้อมูล

การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้หาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในแต่ละ
ด้าน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละ

ระดับเป็น 5 โดยมีการกำหนดเกณฑ์ในการตัดสินผลการประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 65) ดังนี้

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

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

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

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

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด.

2545 : 106)

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

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

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม-เดือนกันยายน 2565 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด)

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) และสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง แสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	175	43.75
หญิง	225	56.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.25

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	20	5.00
อายุ 20 – 29 ปี	50	12.50
อายุ 30 – 39 ปี	75	18.75
อายุ 40 – 49 ปี	125	31.25
อายุ 50 – 59 ปี	95	23.25
อายุ 60 ปีขึ้นไป	35	8.75
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 อายุระหว่าง

30 – 39 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	35	8.75
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	3.75
พนักงานงานบริษัทเอกชน	20	5.00
เกษตรกรรวม	155	38.75
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	80	20.00
รับจ้างทั่วไป	95	23.75
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	120	30.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	70	17.50
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	90	22.50
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	56	14.00
ปริญญาตรี	50	12.50
สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.50
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 ระดับปริญญาตรี 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	10	2.50
ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท	64	16.00
ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท	100	25.00
ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท	96	24.00
ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท	90	22.50
สูงกว่า 10,000 บาท	30	7.50
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล สามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตาราง 4.6 ภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศ
อำนวย จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
งานด้านทะเบียน (สำนักปัลลิต)	4.78	0.26	96.30	มากที่สุด
งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)	4.80	0.22	96.32	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)	4.80	0.31	96.17	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม)	4.75	0.26	96.43	มากที่สุด
โดยรวม	4.78	0.26	96.30	มากที่สุด

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 96.30 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 96.43 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมางานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.32 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับสุดท้ายคือ งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.17 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
สามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน
(สำนักปลัด)**

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคี
พัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.24	96.19	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.65	0.29	96.46	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.23	96.45	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.27	96.11	มากที่สุด
โดยรวม	4.78	0.26	96.30	มากที่สุด

จากตาราง 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) โดยภาพรวม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 96.30 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 96.46 ลำดับถัดไป คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.45 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.19 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.11 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.8-4.11 ดังนี้

ตาราง 4.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูลงานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) เหมาะสม และเข้าถึงได้ง่าย	4.85	0.24	95.55	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการงานด้านทะเบียน (สำนักปลัด)	4.83	0.20	95.65	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียน (สำนักปลัด)	4.82	0.26	97.25	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.86	0.26	96.50	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านทะเบียน (สำนักปลัด)	4.80	0.24	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.24	96.19	มากที่สุด

จากตาราง 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.19 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 97.25 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 96.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) ด้านช่องทางให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการงานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) ที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.65	0.26	96.25	มากที่สุด
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายด้านข้อมูลงานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) ที่เหมาะสมและเพียงพอ	4.55	0.22	97.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานด้านทะเบียน (สำนักปลัด)	4.82	0.45	96.80	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านทะเบียน (สำนักปลัด)	4.75	0.22	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.65	0.29	96.46	มากที่สุด

จากตาราง 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) ด้านช่องทางให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 96.46 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายด้านข้อมูลงานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) ที่เหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ มีช่องทางการให้บริการงานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) ที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 96.25 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.84	0.20	96.50	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการด้านข้อมูลงานด้านทะเบียน (สำนักปลัด)	4.84	0.22	96.45	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.82	0.15	95.55	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.83	0.28	96.75	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.85	0.26	97.00	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.29	96.47	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	0.23	96.45	มากที่สุด

จากตาราง 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.45 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.75 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตาราง 4.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.80	0.26	96.25	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.85	0.25	96.80	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.86	0.36	95.80	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.85	0.23	97.00	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.82	0.22	96.35	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.80	0.30	95.75	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.82	0.22	95.45	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.32	95.45	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.27	96.11	มากที่สุด

จากตาราง 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.11 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.35 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านกิจการสตรีและคนชรา
(กองสวัสดิการ)**

ตาราง 4.12 ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านกิจการสตรีและ
คนชรา (กองสวัสดิการ) โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.24	96.28	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.22	96.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.14	96.57	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.27	96.25	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	0.22	96.32	มากที่สุด

จากตาราง 4.12 พบว่า ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้าน
กิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ
96.32 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมาก
ไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อย
ละ 96.92 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.57 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับ
สุดท้าย คือ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.28 ความพึง
พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.13-4.16 ดังนี้

ตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย	4.82	0.24	96.00	มากที่สุด
2. ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)	4.86	0.20	96.80	มากที่สุด
3. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.84	0.26	96.40	มากที่สุด
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)	4.80	0.26	96.20	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)	4.80	0.24	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.24	96.28	มากที่สุด

จากตาราง 4.13 ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.28 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) เหมาะสมและทั่วถึง	4.82	0.24	96.20	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) เหมาะสมและเพียงพอ	4.82	0.20	96.80	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)	4.60	0.22	95.60	มากที่สุด
4. การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)	4.80	0.24	96.00	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)	4.82	0.20	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.77	0.22	96.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) เหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ช่องทางการให้บริการงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กอง

สวัสดิการ) เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.82	0.14	96.00	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	4.82	0.16	96.80	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)	4.82	0.14	96.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)	4.84	0.12	97.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.80	0.14	96.40	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)	4.84	0.12	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.14	96.57	มากที่สุด

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.57 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานด้านกิจการ

สตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้าย มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.85	0.26	97.40	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.84	0.22	96.40	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)	4.80	0.24	96.00	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.64	0.24	95.80	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่องานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)	4.80	0.20	96.00	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการงานชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.60	0.24	96.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.82	0.50	96.00	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.26	95.60	มากที่สุด

สะดวกงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)				
โดยรวม	4.76	0.27	96.25	มากที่สุด

จากตาราง 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 96.25 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ บ่ายบอกจุดบริการ/ บ่ายประชาสัมพันธ์การให้บริการงานชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
สามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ งานด้านการศึกษา
(กองการศึกษา)**

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคี
พัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) โดย
ภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.44	96.21	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.82	0.27	96.04	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.25	96.19	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.30	96.23	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	0.31	96.17	มากที่สุด

จากตาราง 4.17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ งานด้านการศึกษา
(กองการศึกษา) โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.17 ความพึงพอใจอยู่
ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก
ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 96.23 ความพึง
พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83
คิดเป็นร้อยละ 96.21 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับถัดไป เจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.19 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
และลำดับสุดท้าย ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.04
ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.18–4.21 ดังนี้

ตาราง 4.18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย	4.82	0.35	96.50	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.80	0.45	96.45	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.75	96.32	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.85	0.32	97.00	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)	4.80	0.33	95.55	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)	4.84	0.42	95.42	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.44	96.21	มากที่สุด

จากตาราง 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.21 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.45 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.80	0.22	97.25	มากที่สุด
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)	4.80	0.20	95.25	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.82	0.24	95.65	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่องานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)	4.84	0.40	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.27	96.04	มากที่สุด

จากตาราง 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) ด้านช่องทางการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.04 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 97.25 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ภาพรวม พึงพอใจต่องานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 95.65 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.80	0.12	96.58	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.84	0.16	96.60	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.82	0.25	96.35	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถงานให้บริการงานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)	4.82	0.32	96.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.84	0.42	95.35	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)	4.86	0.23	95.45	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.25	96.19	มากที่สุด

จากตาราง 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.19 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการงานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.58 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.82	0.45	96.25	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.85	0.32	96.45	มากที่สุด
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)	4.56	0.20	96.54	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.85	0.22	97.00	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)	4.65	0.25	96.42	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.82	0.32	95.75	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.58	0.42	96.00	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)	4.80	0.22	95.42	มากที่สุด
โดยรวม	4.74	0.30	96.23	มากที่สุด

จากตาราง 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 96.23 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 96.54 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 96.45 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
สามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข
และสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)**

ตาราง 4.22 ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
สามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
(กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.19	96.29	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.40	96.62	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.21	96.48	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.23	96.31	มากที่สุด
โดยรวม	4.75	0.26	96.43	มากที่สุด

จากตาราง 4.22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข
และสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิด
เป็นร้อยละ 96.43 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดย
เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 96.62 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ
ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 96.48 ความพึงพอใจอยู่
ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ
96.31 และลำดับสุดท้าย คือด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อย
ละ 96.29 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับดังตาราง 4.23-4.26 ดังนี้

ตาราง 4.23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย	4.85	0.16	97.20	มากที่สุด
2. ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.75	0.12	97.00	มากที่สุด
3. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.65	0.20	96.52	มากที่สุด
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.82	0.22	95.55	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.80	0.24	95.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.77	0.19	96.29	มากที่สุด

จากตาราง 4.23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ด้านขั้นตอนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 96.29 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิด

เป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 96.52 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) เหมาะสมและทั่วถึง	4.85	0.32	97.20	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) เหมาะสมและเพียงพอ	4.80	0.34	96.58	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.82	0.52	97.00	มากที่สุด
4. การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.58	0.40	96.30	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.84	0.40	96.00	มากที่สุด

โดยรวม	4.78	0.40	96.62	มากที่สุด
--------	------	------	-------	-----------

จากตาราง 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 96.62 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับสุดท้าย การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม(กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) เหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.58 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.80	0.22	96.00	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.85	0.18	96.20	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.56	0.12	96.35	มากที่สุด

4. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานด้าน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.65	0.25	96.55	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อ ซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้ อย่างชัดเจน	4.75	0.32	96.80	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการงานด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม)	4.85	0.14	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.74	0.21	96.48	มากที่สุด

จากตาราง 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 96.48 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ภาพรวมพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 96.55 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.85	0.23	97.20	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.45	0.25	97.00	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.65	0.32	96.80	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.52	0.18	96.54	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.87	0.19	96.00	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการงานชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.75	0.21	96.20	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.85	0.16	95.50	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.80	0.32	95.25	มากที่สุด
โดยรวม	4.72	0.23	96.31	มากที่สุด

จากตาราง 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 96.31 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร**

ตาราง 4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด)	4.78	0.26	96.30	มากที่สุด
งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)	4.80	0.22	96.32	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)	4.80	0.31	96.17	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม)	4.75	0.26	96.43	มากที่สุด
โดยรวม	4.78	0.26	96.30	มากที่สุด

จากตาราง 4.27 พบว่าภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล
สามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 96.30
โดยสรุป ได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.62 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ ตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี

จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา มีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 ระดับปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ถัดไป มีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.47 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.55 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.53 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับสุดท้ายคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.49 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.30 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ลำดับถัดไป คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.28 ความพึง

พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.28 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.24 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.49 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.92 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.57 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 96.25 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.55 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.65 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.53 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.53 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.53 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.84 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.47 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.55 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.53 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับสุดท้ายคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.49 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ โดยผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยหลวง อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนครอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน และทุกด้าน เพราะ ผู้รับบริการได้รับบริการจากพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้และความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติจึงส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม โดยผู้ให้บริการยึดหลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบ ของความสำเร็จในการบริการ 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) 2. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Expectation) 3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) 4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) 5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) 6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) 7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) (วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2539 : 108)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนครทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553) **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมโยธา) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ชนิษฐา เนตรล้อมวงศ์. (2535). **ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการปฏิบัติตัวของวัยรุ่น**. ปริญญาโท (คหกรรมศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สำนักหอสมุด.
- เชิดศักดิ์ โฆวาลินธุ์. (2553). **การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร.
- ดาร์รัตน์ มีเจริญและคณะ. (2550) **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานอำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี**. รายงานการวิจัย บธ.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. อุดรธานี.
- นภดล สาริบุตร. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี**. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545) **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2547). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด(มหาชน) 2550ก. รายงานการ ประชุมแผนการตลาดภาคเหนือ.แผนการตลาดภาคเหนือ
- ประยงค์ จินดาวงศ์ (2536). **คู่มือนิเทศและการติดตามผลการจัดโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียนประถมศึกษา**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2532). **การสร้างเครื่องมือวัดและประเมินผลการศึกษา พยาบาล**.กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

- นพพล อินจันทร์ และคณะ. (2554). **ความพึงพอใจผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัชฎาภา อมาตยกุล. (2541). **สภาพการดำเนินการ ความต้องการและปัญหาอุปสรรคในการจัดโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: สำนักการศึกษา.
- วินิสา บุญคง และคณะ. 2547. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกองกลางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วัชรารภรณ์ จันทรพิพัฒน์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์**. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2541). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มूलฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด.
- แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนใจเขตกอำเภอเมืองจังหวัดนราธิวาส**. วารสารวิทยบริการ, 21 (1); 46-55.
- ศุภนิธย์ โชครัตนชัย. (2536). **พัฒนาคนอย่างไรให้มีบริการที่ดี**. ข้าราชการพลเรือน.
- ศิริพันธ์ ถาวรทวิวงศ์. (2543). **ประชากรศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมศักดิ์ คงเทียนและอัญชลี โพธิ์ทอง. (2545). **การบริหารบุคคลและทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมบัติ ยรียง. 2533. **ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7**. ปริญญาโท กศ.ม. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ระดับความพึงพอใจการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน**

มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.

วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สมิต สัจฉกร. (2546). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : วิทยุชน.

สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น.** สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สิทธิอาภรณ์ ขวนปี. (2540). **การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.** วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

สุนิรันดร์ จันทรวิเศษ. (2540). **การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการเดินรถระหว่างบริษัทขนส่งจำกัดกับรถร่วมเอกชนศึกษาเฉพาะกรณีรถสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร.**

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

อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร.** วารสารบัณฑิตศึกษา, 11 (53); 65–74.

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ

เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ส่งผลใดๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความซื่อสัตย์มากที่สุด 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 (เบี้ยยังชีพ บำนาญ/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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคี
พัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด
4 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมาก
3 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง
2 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อย
1 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด)

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูลงานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) เหมาะสม และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการงานด้านทะเบียน(สำนักปลัด)						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียน (สำนักปลัด)						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านทะเบียน (สำนักปลัด)						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการให้บริการงานด้านทะเบียน (สำนักปลัด)						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายด้าน ข้อมูลงานด้านทะเบียน (สำนักปลัด) ที่ เหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด)						
4. ภาพรวม พึ่งพอใจต่อช่องทางการให้บริการ งานด้านทะเบียน (สำนักปลัด)						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นใน การให้บริการด้านข้อมูลงานด้านทะเบียน (สำนักปลัด)						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการ ปฏิบัติงาน						
4. ได้รับความสามารถในแก้ไขปัญหาการ ให้บริการ						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึ่งพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถ เดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการ ให้บริการ						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่นที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวม ต่องานด้านทะเบียน (สำนักปัด)						

งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)						
3. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)เหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)เหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)						
4. การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กอง สวัสดิการ)						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส						
4. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในงานด้าน กิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)						
4. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานด้านกิจการสตรี และคนชรา (กองสวัสดิการ)						
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถ เดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการ ให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการ ให้บริการงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กอง สวัสดิการ)						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่องานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการงานชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึ่งพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวม ต่องานด้านกิจการสตรีและคนชรา (กองสวัสดิการ)						

งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	พอใจ					
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่องานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานให้บริการงานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา) ชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานด้านการศึกษา (กองการศึกษา)						

งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	พอใจ					
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)						
3. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) เหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) เหมาะสมและเพียงพอ						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กอง สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)						
4. การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานด้าน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม)						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กอง สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในงานด้าน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม)						
4. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม)						
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กอง สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถ เดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการงานชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมในงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)						

ขอขอบคุณ ที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

