



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ โทร. ๐ ๔๒๗๐ ๔๗๘๘

ที่ สน ๘๒๑๐๑/ วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้

เรื่องเดิม

การที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ได้ จัดหาบริการในการผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ กับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานวิทยาเขตสกลนครนั้น

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ โดยผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร ทั้งหมด ๔ ด้านงานบริการโดยภาพรวมผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ เมื่อแยกพิจารณาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ทั้ง ๔ งานด้านบริการ พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้มีระดับความพึงพอใจต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ ดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๙ รองลงมาจะเป็นด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ ต่อมาจะเป็นด้านสาธารณสุข โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๘ และด้านประสานสาธาณูปโภค โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๓ ส่วนการพิจารณาการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้มีความพึงพอใจต่อด้านด้านช่องทางการให้บริการดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๗ รองลงมาจะเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๗ ต่อมาจะเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๖ และ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๓ ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ								คะแนนภาพรวม	
		งานด้านที่ ๑		งานด้านที่ ๒		งานด้านที่ ๓		งานด้านที่ ๔			
		ป้องกันและ บรรเทาสาธารณ ภัย		สังคมสงเคราะห์		ประสาน สาธารณูปโภค		สาธารณสุข			
		คะแนน	%	คะแนน	%	คะแนน	%	คะแนน	%	คะแนน รวมเฉลี่ย	%
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๘	๙๓.๖๘	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๔.๖๒	๙๒.๔๔	๔.๖๕	๙๓.๐๘	๔.๖๕	๙๓.๑๖
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๔๔	๔.๗๐	๙๓.๕๒	๔.๖๕	๙๓.๐๘	๔.๖๕	๙๓.๐๘	๔.๖๗	๙๓.๓๗
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๖	๙๓.๒๑	๔.๖๘	๙๓.๕๙	๔.๖๕	๙๓.๐๘	๔.๖๖	๙๓.๒๗	๔.๖๖	๙๓.๒๗
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๕	๙๓.๑๖	๔.๖๖	๙๓.๒๗	๔.๖๕	๙๓.๐๘	๔.๖๕	๙๓.๐๘	๔.๖๕	๙๓.๐๘
คะแนนรวมเฉลี่ย		๔.๖๖	๙๓.๓๓	๔.๖๘	๙๓.๕๙	๔.๖๔	๙๒.๘๓	๔.๖๕	๙๓.๐๘	๔.๖๖	๙๓.๒๗

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๑. แจ้งผลการประเมิน ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรับทราบ และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ ให้บุคคลภายนอกและป็นพวกกัน

๒ นำข้อเสนอแนะจากการประเมินครั้งนี้ไปปรับปรุง เพื่อรองรับการประเมินปีงบประมาณถัดไป

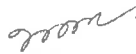
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางพรรณนิภา พิมนาจ)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้

-ความเห็น



(นางพรณี โลกลินไลน์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้

- ความเห็น



(นายทรงศักดิ์ โอชะคลัง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้

- คำสั่งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล



(นายประยูร พาเลิศ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้



ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ อำเภอนวนนิวาส
จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
People's Satisfaction on the Quality of Service of
Nongwaengtai Subdistrict Administrative Organization
, Wanon Niwat, Sakon Nakhon A.C. ๒๐๒๒

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร
๒๕๖๕



ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ อำเภอนวนนิวาส
จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

People's Satisfaction on the Quality of Service of
Nongwaengtai Subdistrict Administrative Organization
, Wanon Niwat, Sakon Nakhon A.C. ๒๐๒๒

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร
๒๕๖๕

ภาคผนวก

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งจะเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจของรัฐบาลที่มอบหมายในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจจะเน้นให้ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองและสามารถกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเองรวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งกำลังคนและงบประมาณ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักรัฐธรรมนูญและกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญเพื่อให้เกิดการตอบสนองในสิ่งที่ประชาชนต้องการได้อย่างรวดเร็วและตรงกับจุดมุ่งหมาย จึงเป็นผลทำให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงได้ถือกำเนิดขึ้นในปีพุทธศักราช ๒๔๔๘ ซึ่งแยกออกมาจากกรมการปกครองเพื่อรองรับภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรง องค์การบริหารส่วนตำบล คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ องค์การบริหารส่วนตำบล มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุดแต่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท และในฐานะที่เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง องค์การบริหารส่วนตำบล จึงมีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี เดิมเป็นสภาตำบล ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลหนองแวงใต้ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้เมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๓๙ โดยมีผลจากการบังคับใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ ได้จัดตั้งขึ้นมาเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลเพื่อคอยดูแลประชาชนที่อยู่ในการกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ให้มีความสุขและมีความเป็นอยู่ที่ดี โดยมีนายประยูร พาเลิศ เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้มีหมู่บ้านที่ต้องรับผิดชอบดูแลทั้งหมด ๑๕ หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ ๑ บ้านหนองแวง หมู่ที่ ๒ บ้านนาบัว หมู่ที่ ๓ บ้านดอนกลอย หมู่ที่ ๔ บ้านโนนสว่าง หมู่ที่ ๕ บ้านโคกก่อ หมู่ที่ ๖ บ้านวังเยี่ยม หมู่ที่ ๗ บ้านมะทอง หมู่ที่ ๘ บ้านโนนหับช้าง หมู่ที่ ๙ บ้านศรีสว่าง หมู่ที่ ๑๐ บ้านรุ่งพนาไพร หมู่ที่ ๑๑ บ้านนาบัวพัฒนา หมู่ที่ ๑๒ บ้านโนนเจริญศิลป์ หมู่ที่ ๑๓ บ้านโนนจำปาหอม หมู่ที่ ๑๔ บ้านโนนสามเคียร และ หมู่ที่ ๑๕ บ้านหนองแวงใต้ นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ ยังมีพันธกิจและจุดมุ่งหมายที่คอยช่วยพัฒนาให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี เช่น มีแผนพัฒนาท้องถิ่นตามยุทธศาสตร์ชาติ มีแผนการพัฒนาบำรุง

โครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค มีแผนการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตและแผนพัฒนา ศักยภาพของประชากรในชุมชน ไม่ว่าจะเป็น การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นรวมถึง สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ถึงแม้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวงใต้ จะมีพันธกิจที่เป็นสิ่งช่วย ทำให้ประชาชนของตนเองมีความเป็นอยู่ที่ดี แต่บางครั้งการบริหารจัดการหรือการกระจายอำนาจ สู่แหล่งชุมชนต่างๆ ยังมีข้อจำกัดอยู่บ้าง และทำให้ประชาชนในพื้นที่เกิดความไม่พึงพอใจได้ ดังนั้น ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรจึงเป็นเรื่องที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

ในที่นี่การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวงใต้ จึงถือเป็นเครื่องมือและตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการส่วนท้องถิ่นตามความคาดหวัง ของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง ใต้ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ ได้อย่างเต็มศักยภาพ และ เกิด ประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนต่อไปในอนาคต

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง ใต้ อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวงใต้ อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ทั้งนี้คณะผู้ประเมินจึงได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวงใต้ใน ๔ ด้าน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

๑. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๒. งานด้านสังคมสงเคราะห์
๓. งานด้านประสานสาธารณูปโภค
๔. งานด้านสาธารณสุข

โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวงใต้มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึง พอใจ ประกอบด้วย

๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ อำเภอวนรวินาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด ๑๐,๔๐๗ คน

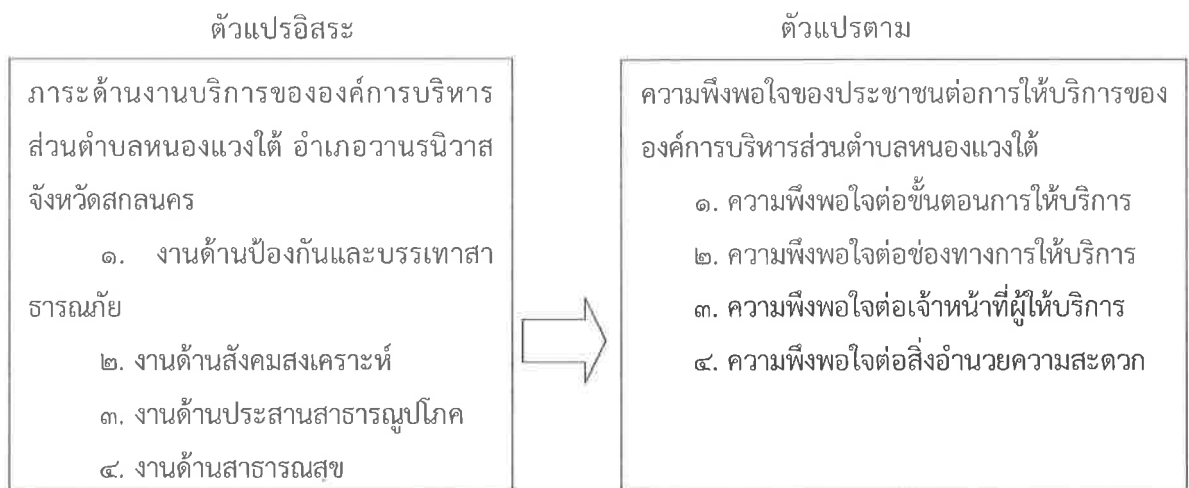
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ อำเภอวนรวินาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ จำนวน ๓๘๕ ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ ๕

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้

๑.๔ กรอบแนวความคิดของการศึกษา

กรอบแนวความคิดการศึกษาครั้งนี้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ ดังแสดงในภาพที่ ๑.๑



ภาพที่ ๑.๑ แสดงกรอบแนวคิดของการศึกษา

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสังคมสงเคราะห์ งานด้านประสานสาธารณูปโภค และ งานด้านสาธารณสุข

๑.๕.๒ เป็นแนวทางเพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนภายใต้ประสิทธิภาพของการดำเนินงานมากขึ้น

๑.๕.๓ ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงาน และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

๑.๕.๔ ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ในการศึกษาหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานแบบครบวงจรทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

๑.๖.๑ ประชาชน หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐและเอกชน

๑.๖.๒ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึก คิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของประชาชนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ในงาน ๔ ด้านงานบริการ ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสังคมสงเคราะห์ งานด้านประสานสาธารณูปโภค และ งานด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๖.๓ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ได้จัดระบบขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจนมีการติดประกาศ แจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

๑.๖.๔ ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

๑.๖.๕ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับ ทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

๑.๖.๖ สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น

บทที่ ๒
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับ การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงได้ เพื่อช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

- ๒.๑ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๒ ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๓ วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๖ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๑.๑ ด้านกายภาพ

๒.๑.๑.๑ สภาพทั่วไป

ที่ตั้ง ตำบลหนองแวงใต้ เป็นตำบลหนึ่งในอำเภอวนรินทร์ จังหวัด สกลนคร อยู่ห่างจากอำเภอไปทางทิศเหนือ ประมาณ ๑๔ กิโลเมตร เป็นถนนลาดยางตลอดแนว เส้นทางหลวง หมายเลข ๒๒๒

เนื้อที่ ตำบลหนองแวงใต้ มีเนื้อที่พื้นที่ทั้งหมดประมาณ ๙๐ ตาราง กิโลเมตร หรือประมาณ ๕๖,๒๕๐ ไร่ โดยมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลหนองแวง	อำเภอวนรินทร์
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลแพด	อำเภอคำตากล้า
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลนาคำ	อำเภอวนรินทร์
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลธาตุ	อำเภอวนรินทร์

ทิศเหนือ มีจุดเริ่มต้นที่หลักแก่นริมห้วยแสง ที่บริเวณพิกัด ยูธี่ ๖๐๕๖๖๓ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามลำห้วยแสงไปตามถนนสายพังโคน-บึงกาฬ ที่สะพาน คสล. ที่บริเวณพิกัดยูธี่ ๖๔๑๖๔๑ ไปบรรจบ ห้วยโนนเข้าสู่ห้วยป่าไปบรรจบห้วยหินที่พิกัดยูธี่ ๖๖๔๖๔๓ ไปตามห้วยหิน ผ่านห้วยหินลาดไปตามแนวชายป่าผ่านห้วยลำแคน ที่บริเวณพิกัดยูธี่ ๖๙๕๖๕๒ ไปบรรจบห้วยตูม ห้วยพุง ไปสิ้นสุดที่หลักแก่นริมห้วยพุง ที่บริเวณพิกัดยูธี่ ๗๑๑๖๕๙ รวมระยะทางประมาณ ๑๘ กิโลเมตร

ทิศตะวันออก มีจุดเริ่มต้นที่หลักแก่นริมห้วยพุงที่บริเวณพิภักด้อยี ๗๑๑๖๕๙ ลงมาทางทิศใต้ผ่าน ทุ่งนามาบรรจบห้วยลึกที่บริเวณพิภักด้อยี ๗๑๕๖๓๗ ไปตามห้วยลึก ผ่านแนวชายป่าไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ไปสิ้นสุดที่หลักแก่นบริเวณริมทางเกวียน บริเวณพิภักด้อยี ๗๒๓๖๐๑ รวมระยะทางประมาณ ๗ กิโลเมตร

ทิศใต้ มีจุดเริ่มต้นที่หลักแก่นริมทางเกวียน ที่บริเวณพิภักด้อยี ๗๒๓๖๐๑ ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ไปตามแนวชายป่าถึงยอดริมห้วยไร่ ที่บริเวณพิภักด้อยี ๗๐๙๕๘๑ เลาะผ่านลำห้วยซี้หมู่อีกสายที่บริเวณพิภักด้อยี ๖๙๖๕๗๙ ถึงยอดลำห้วยซี้หมู่อีกสายที่บริเวณพิภักด้อยี ๖๙๓๕๗๖ ไปทางทิศตะวันตกตามแนวชายป่าไปบรรจบถนนสายพังโคน-บึงกาฬ ที่บริเวณพิภักด้อยี ๖๔๓๕๘๐ ถึงห้วยม่วงที่บริเวณพิภักด้อยี ๖๓๕๕๘๐ ไปตามทางเกวียนสิ้นสุดที่หลักแก่นริมห้วยหอยที่บริเวณพิภักด้อยี ๖๐๕๖๕ รวมระยะทางประมาณ ๑๘ กิโลเมตร

ทิศตะวันตก จุดเริ่มต้นที่หลักแก่นที่บริเวณห้วยหอยที่บริเวณพิภักด้อยี ๖๐๕๖๕ ไปทางทิศเหนือตามแนวชายป่าไปบรรจบถนนสาย นาบัว-เจริญศิลป์ ที่บริเวณพิภักด้อยี ๕๙๘๕๙๑ ผ่านห้วยวังเคน , ผ่านห้วย กุดหัวดง, ผ่านห้วยลึกเล็บเจือก ที่บริเวณพิภักด้อยี ๕๙๔๖๐๕ ไปตามแนวป่าตลอดผ่านถนนสายหนองแวง-กุดเรือคำ ที่บริเวณพิภักด้อยี ๕๙๐๖๔๐ ไปบรรจบทางเกวียนที่บริเวณพิภักด้อยี ๕๙๐๖๔๐ ไปตามแนวชายป่าบรรจบห้วยแสงไปสิ้นสุดที่หลักแก่นริมห้วยแสงที่บริเวณพิภักด้อยี ๖๐๕๖๕๓ รวมระยะทางประมาณ ๒๐ กิโลเมตร

๒.๑.๑.๒ ภูมิประเทศ

เป็นพื้นที่สูงทางด้านทิศเหนือ ลาดต่ำลงมาทางทิศใต้และทิศตะวันออก ทิศตะวันตกทำให้พื้นที่แถบทิศใต้เป็นที่ลุ่ม มีลำห้วยที่สำคัญที่สุดคือ ห้วยโนด แดกสาขาเป็นห้วยเล็กๆ ผ่านตามหมู่บ้านต่างๆ ดังนี้ คือ ห้วยแสง ห้วยตะหลุง ห้วยซี้หมู ฯลฯ

๒.๑.๒ ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑.๒.๑ จำนวนหมู่บ้านและระดับการพัฒนา ตำบลหนองแวงใต้ มีทั้งหมด

๑๕ หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	๑	บ้านหนองแวง
หมู่ที่	๒	บ้านนาบัว
หมู่ที่	๓	บ้านดอนกลอย
หมู่ที่	๔	บ้านโพนสว่าง
หมู่ที่	๕	บ้านโคกก่อง
หมู่ที่	๖	บ้านวังเยี่ยม
หมู่ที่	๗	บ้านบะทอง
หมู่ที่	๘	บ้านโนนทับช้าง

หมู่ที่	๙	บ้านศรีสว่าง
หมู่ที่	๑๐	บ้านรุ่งพนาไพร
หมู่ที่	๑๑	บ้านนาบัวพัฒนา
หมู่ที่	๑๒	บ้านโนนเจริญศิลป์
หมู่ที่	๑๓	บ้านโนนจำปาหอม
หมู่ที่	๑๔	บ้านโนนสามเคียร
หมู่ที่	๑๕	บ้านหนองแวงใต้

๒.๑.๓ ประชากร

ตารางที่ ๒.๑ แสดงจำนวนประชากรและจำนวนผู้ใช้สิทธิ์เลือกตั้ง

หมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร			จำนวนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้ง		
		ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม(คน)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
หมู่ที่ ๑ บ้านหนองแวง	๒๑๖	๒๘๙	๓๐๓	๕๙๒	๒๑๔	๒๓๔	๔๔๘
หมู่ที่ ๒ บ้านนาบัว	๑๙๔	๓๕๐	๓๘๐	๗๓๐	๒๕๗	๓๐๓	๕๖๐
หมู่ที่ ๓ บ้านดอนกลอย	๑๙๗	๓๗๑	๓๔๑	๗๑๒	๒๘๒	๒๗๒	๕๕๔
หมู่ที่ ๔ บ้านโพนสว่าง	๒๙๒	๖๖๒	๖๒๓	๑,๒๘๕	๕๐๑	๔๕๓	๙๕๔
หมู่ที่ ๕ บ้านโคกก่อง	๑๗๖	๔๐๖	๓๖๙	๗๗๕	๓๑๐	๒๘๐	๕๙๐
หมู่ที่ ๖ บ้านวังเยี่ยม	๒๔๖	๔๙๐	๔๘๗	๙๗๗	๓๖๒	๓๕๐	๗๑๒
หมู่ที่ ๗ บ้านบะทอง	๑๔๗	๒๗๘	๒๖๔	๕๔๒	๒๐๕	๒๑๑	๔๑๖
หมู่ที่ ๘ บ้านโนนทับช้าง	๑๗๐	๓๓๗	๓๓๘	๖๗๕	๒๕๓	๒๕๐	๕๐๓
หมู่ที่ ๙ บ้านศรีสว่าง	๑๒๙	๒๑๖	๒๑๕	๔๓๑	๑๖๗	๑๖๐	๓๒๗
หมู่ที่ ๑๐ บ้านรุ่งพนา ไพร	๑๑๑	๑๙๑	๒๐๘	๓๙๙	๑๔๖	๑๕๗	๓๐๓
หมู่ที่ ๑๑ บ้านนาบัว พัฒนา	๒๕๕	๔๒๗	๔๓๔	๘๖๑	๓๒๔	๓๔๔	๖๖๘
หมู่ที่ ๑๒ บ้านโนนเจริญ ศิลป์	๓๐๑	๕๔๕	๕๓๓	๑,๐๗๘	๔๐๘	๔๑๐	๘๑๘
หมู่ที่ ๑๓ บ้านโนน จำปาหอม	๗๙	๑๕๗	๑๖๕	๓๒๒	๑๒๖	๑๑๙	๒๔๕
หมู่ที่ ๑๔ บ้านโนนสาม เคียร	๑๓๐	๒๗๖	๒๘๓	๕๕๙	๒๑๓	๒๑๐	๔๒๓

หมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร			จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง		
		ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม(คน)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
หมู่ที่ ๑๕ บ้านหนองแวง ใต้	๑๖๒	๒๒๙	๒๔๐	๔๖๙	๑๘๓	๑๙๒	๓๗๕
รวมทั้งหมด	๒,๘๐๕	๕,๒๒๔	๕,๑๘๓	๑๐,๔๐๗	๓,๙๕๑	๓,๙๔๕	๗,๘๙๖

ข้อมูล : จากสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอมวกเหล็ก

: ข้อมูลจำนวนครัวเรือนและจำนวนประชากร จากแบบสำรวจข้อมูลจำนวนครัวเรือนและ
จำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน พิมพ์วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

๒.๑.๔ สภาพทางสังคม

๒.๑.๔.๑ การศึกษา

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๓	แห่ง
- โรงเรียนประถมศึกษา	๗	แห่ง
- โรงเรียนมัธยม	๑	แห่ง
- โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา	๑	แห่ง
- ศูนย์อินเทอร์เน็ตประจำหมู่บ้าน	๑๕	แห่ง
- โรงเรียนอาชีวศึกษา	-	แห่ง
- โรงเรียน/สถาบันขั้นสูง	-	แห่ง

๒.๑.๔.๒ สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด/สำนักสงฆ์	๑๖	แห่ง
- มัสยิด	-	แห่ง
- ศาลเจ้า	-	แห่ง
- โบสถ์	๒	แห่ง

๒.๑.๔.๓ การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐ ขนาด-เตียง	-	แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ/หมู่บ้าน	๒	แห่ง
- สถานพยาบาลเอกชน	๑	แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน	-	แห่ง
- อัตราการและใช้ส้วมราดน้ำ	๑๐๐	เปอร์เซ็นต์
- อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน	๑๗๐	คน

๒.๑.๔.๔ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- | | | |
|----------------------------------|-----|------|
| - สถานีตำรวจ | - | แห่ง |
| - สัมชชาตำรวจบ้าน | - | คน |
| - อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน | ๒๑๐ | คน |

๒.๑.๕ การบริการพื้นฐาน

๒.๑.๕.๑ การคมนาคม

การคมนาคมในตำบลหนองแวงใต้ ใช้การคมนาคมทางบกเป็นสำคัญ คือทางรถยนต์ ใช้ในการเดินทางติดต่อและการขนส่งสินค้าเป็นหลัก ดังนี้

- | | | |
|-------------------------|------|------------------------|
| - ทางหลวงหมายเลข | ๒๐๙๑ | (บ้านม่วง-บ้านหนองแวง) |
| - ทางหลวงหมายเลข | ๒๒๕๐ | (เจริญศิลป์-นาบัว) |
| - ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข | ๒๒๒ | (พังโคน-บึงกาฬ) |
| - ถนนลาดยาง | ๔ | สาย |
| - ถนนคอนกรีต | ๑๔ | สาย |
| - ถนนลูกรัง | ๒๑ | สาย |
| - ถนนดิน | ๖ | สาย |

๒.๑.๕.๒ การโทรคมนาคม

- | | | |
|----------------------------------|----|------|
| - ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข | - | แห่ง |
| - ศูนย์อินเทอร์เน็ตประจำหมู่บ้าน | ๑๕ | แห่ง |

๒.๑.๕.๓ การไฟฟ้า

- ครั้วเรือนที่มีการไฟฟ้า จำนวน ๑,๙๘๐ ครั้วเรือน
(ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนวนนวิาส ณ ๒๙ เมษายน

๒๕๕๙)

๒.๑.๖ สภาพเศรษฐกิจ

๒.๑.๖.๑ อาชีพ

ประชากรในตำบลหนองแวงใต้ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น การทำนา เลี้ยงสัตว์ และประกอบอาชีพรับจ้าง ค้าขาย

- | | |
|---------------------------|-----------|
| - อาชีพการเกษตร | ร้อยละ ๘๕ |
| - อาชีพรับจ้าง | ร้อยละ ๑๔ |
| - อาชีพค้าขายและรับราชการ | ร้อยละ ๑ |

๒.๑.๖.๒ หน่วยธุรกิจอื่น ๆ ในเขต อบต. มีดังนี้

- | | | |
|---------------------|---|------|
| - ปั้มน้ำมันและก๊าซ | ๒ | แห่ง |
|---------------------|---|------|

		- อุตุสหกรรมครัวเรือน	-	แห่ง
		- โรงสีข้าวขนาดกลาง	๑๑	แห่ง
		- โรงสีข้าวขนาดเล็ก	๓๕	แห่ง
		- ร้านค้า	๗๐	แห่ง
๒.๑.๖.๓	แหล่งน้ำธรรมชาติ			
		- ลำน้ำ-ลำห้วย-ลำคลอง	๑๑	แห่ง
		- บึง-หนองน้ำอื่น ๆ	-	แห่ง
๒.๑.๖.๔	แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น			
		- ฝาย คสล.	๒	แห่ง
		- บ่อน้ำตื้น	๘	แห่ง
		- บ่อน้ำบาดาล, บ่อดอก, บ่อเจาะ	๗๔๐	แห่ง
		- ระบบประปา	๗	แห่ง
		- สระเก็บน้ำ	๔๐	แห่ง
		- อ่างเก็บน้ำ	๑	แห่ง
๒.๑.๗	ด้านศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม			
	๒.๑.๗.๑	สถาบันและองค์กรทางศาสนา		
		- วัด/สำนักสงฆ์	๑๖	แห่ง
		- มัสยิด	-	แห่ง
		- ศาลเจ้า	-	แห่ง
		- โบสถ์	๒	แห่ง
๒.๑.๘	ด้านทรัพยากรธรรมชาติ			
	๒.๑.๘.๑	ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่		
	๒.๑.๘.๒	แหล่งน้ำธรรมชาติ		
		ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับภาคจากบ่อน้ำตื้นสาธารณะ, บ่อน้ำบาดาลสาธารณะ		
		และถึงเก็บน้ำฝนสาธารณะ		
	๒.๑.๘.๓	ทรัพยากรป่าไม้		
		ส่วนใหญ่เป็นป่าไม้เต็งรัง เช่น ป่าดงอีบ่าง ป่าดงคำพลูและป่าดงคำกั้ง		
๒.๑.๙	อื่นๆ			
	๒.๑.๙.๑	การรวมกลุ่มของประชาชน		
		จำนวนกลุ่มทุกประเภท	๒๘	กลุ่ม แยกเป็นประเภท ดังนี้
		- กลุ่มอาชีพ	๑๕	กลุ่ม

- กลุ่มออมทรัพย์	๖	กลุ่ม
- กลุ่มศูนย์สาธิตฯ	๘	กลุ่ม
- กลุ่มปุ๋ยเพื่อการเกษตร	๕	กลุ่ม
- กลุ่มอื่น ๆ	๑๘	กลุ่ม

๒.๑.๙.๒ จุดเด่นของพื้นที่ (เอื้อต่อการพัฒนาตำบล)

- อบต.หนองแวงใต้ มีถนนทางหลวงสายหลัก หมายเลข ๒๒๒ ซึ่ง

เหมาะแก่การคมนาคมและการขนส่งสินค้าทางการเกษตรของประชาชนเพื่อการพาณิชย์

- อบต.หนองแวงใต้ มีแหล่งน้ำที่สำคัญหลายแห่งที่ช่วยให้ประชาชน
ในพื้นที่สามารถนำมาใช้เพื่อการเกษตร อาทิ อ่างเก็บน้ำ ฝ่าย ศสส. เป็นต้น

ข้อมูล จำนวนผู้เสพยาเสพติดตำบลหนองแวงใต้

ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ จำนวน ๒๓ ราย

ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๒๖ ราย

ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๒๑ ราย

ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๑๘ ราย

ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๓๑ ราย

ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๑๘ ราย

หน่วยงาน สภ.วานรนิวาส ภ.จ.ว. สกลนคร

จำนวนนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็ก/ เล็กตำบลหนองแวงใต้

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโนนเจริญศิลป์

ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๒๓ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๒๖ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๒๑ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๑๘ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๓๑ คน

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านวังเยี่ยม

ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๗๘ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๗๕ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๘๙ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๗๗ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๘๙ คน

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองแวงใต้

ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๑๒๐ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๑๑๑ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๑๒๑ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๑๒๒ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑๑๘ คน

จำนวน ผู้สูงอายุ

ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๙๖๓ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๙๘๓ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๑๐๗๓ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑๑๓๕ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๑๒๒๑ คน

จำนวน ผู้ผู้พิการ

ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๒๘๕ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๓๑๗ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๓๒๔ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๓๒๙ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๓๔๗ คน

จำนวนนักเรียนตำบลหนองแวงใต้

๑.โรงเรียนบ้านโนนทับช้าง

๖ ปีย้อนหลัง

ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ๑๕๑ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ๑๕๙ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ๑๖๔ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ๑๔๒ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ๑๔๐ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ๑๔๑ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ๑๓๖ คน

๒.โรงเรียนบ้านนาบัวพัฒนา

๖ ปีย้อนหลัง

ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ๑๒๖ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ๑๓๔ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ๑๒๒ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ๑๑๓ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ๑๑๔ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ๑๑๔ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ๑๑๕ คน

๓.โรงเรียนบ้านโนนเจริญศิลป์

๖ ปีซ้อนหลัง

ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ๑๑๐ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ๑๐๗ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ๑๐๗ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ๙๙ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ๙๗ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ๑๐๔ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ - คน

๔.โรงเรียนบ้านหนองแขว

๖ ปีซ้อนหลัง

ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ๑๗๖ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ๑๗๕ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ๑๗๕ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ๑๘๙ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ๑๙๐ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ๑๗๓ คน

๕.โรงเรียนบ้านโคกก่องหนองแขว

๖ ปีซ้อนหลัง

ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ๖๐ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ๖๑ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ๖๖ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ๗๖ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ๘๓ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ๗๖ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ๗๘ คน

๖.โรงเรียนบ้านหนองแขวงวิทยา

๖ ปีย้อนหลัง

ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ๒๑๗ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ๒๕๒ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ๒๕๐ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ๒๖๐ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ๒๙๒ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ๒๔๘ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ คน

๗.โรงเรียนบ้านวังเยี่ยม

๖ ปีย้อนหลัง

ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ๒๒๑ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ๒๒๒ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ๒๒๑ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ๒๑๔ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ๒๒๓ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ๒๒๘ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ คน

๘.โรงเรียนบ้านโพนสว่าง

๖ ปีย้อนหลัง

ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ๑๔๔ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ๑๒๖ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ๑๒๒ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ๑๒๐ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ๑๒๒ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ๑๐๖ คน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ คน

๒.๑.๙.๓ การเกษตร

ตารางที่ ๒.๒ รายงานสรุปยอดผู้ปลูก ข้าวเจ้า ตำบลหนองวางใต้

รายงานสรุปยอดผู้ปลูก ข้าวเจ้า ตำบลหนองวางใต้			
หมู่ที่	ครัวเรือน	พื้นที่เพาะปลูก	พื้นที่เก็บเกี่ยว
๑	๑๒	๘๒	๘๒
๒	๔๑	๓๑๗	๓๑๗
๓	๓๒	๒๙๗	๒๙๗
๔	๒๖	๑๘๑	๑๘๑
๕	๔๓	๓๔๓	๓๔๓
๖	๑๓	๑๑๗	๑๑๗
๗	๔๙	๓๘๖	๓๘๖
๘	๔๐	๓๙๕	๓๙๕
๙	๖	๓๙.๒๕	๓๙.๒๕
๑๐	๑๙	๑๒๘	๑๒๘
๑๑	๔๓	๓๑๑	๓๑๑
๑๒	๑๐๒	๑,๐๐๓.๐๐	๑,๐๐๓.๐๐
๑๓	๒๗	๒๔๓	๒๔๓
๑๔	๒๗	๒๖๑	๒๖๑
๑๕	๑๓	๑๑๙	๑๑๙
รวมทั้งตำบล	๔๙๒	๔,๒๒๒.๒๕	๔,๒๒๒.๒๕

ตารางที่ ๒.๓ รายงานสรุปยอดผู้ปลูก ข้าวเหนียว ตำบลหนองวางใต้

รายงานสรุปยอดผู้ปลูก ข้าวเหนียว ตำบลหนองวางใต้			
หมู่ที่	ครัวเรือน	พื้นที่เพาะปลูก	พื้นที่เก็บเกี่ยว
๑	๑๑๑	๑,๔๓๙.๕๐	๑,๔๔๔.๕๐
๒	๑๕๐	๑,๘๙๘.๐๐	๑,๙๐๘.๐๐
๓	๑๘๘	๒,๙๓๙.๐๐	๒,๙๓๙.๐๐
๔	๒๐๙	๒,๔๔๙.๒๕	๒,๔๔๙.๒๕
๕	๑๔๑	๑,๘๗๙.๗๕	๑,๘๗๙.๗๕
๖	๑๘๕	๒,๗๔๑.๐๐	๒,๗๔๑.๐๐
๗	๑๑๕	๑,๔๐๕.๐๐	๑,๔๐๕.๐๐

รายงานสรุปยอดผู้ปลูก ข้าวเหนียว ตำบลหนองแวงใต้			
หมู่ที่	ครัวเรือน	พื้นที่เพาะปลูก	พื้นที่เก็บเกี่ยว
๘	๑๐๗	๑,๓๓๐.๒๕	๑,๓๓๐.๒๕
๙	๑๑๘	๑,๔๗๗.๗๕	๑,๔๗๗.๗๕
๑๐	๗๖	๑,๐๗๔.๐๗	๑,๐๗๔.๐๗
๑๑	๑๙๐	๒,๓๓๓.๐๐	๒,๓๕๙.๐๐
๑๒	๒๔๒	๓,๑๔๑.๘๖	๓,๑๔๗.๘๖
๑๓	๕๖	๘๕๔	๘๕๐.๓๓
๑๔	๘๕	๑,๓๖๙.๐๐	๑,๓๗๙.๐๐
๑๕	๙๓	๑,๓๓๓.๐๐	๑,๓๓๓.๐๐
รวมทั้งตำบล	๒,๐๔๘	๒๗,๖๖๔.๔๒	๒๗,๗๑๗.๗๖

ตารางที่ ๒.๔ รายงานสรุปยอดผู้ปลูก ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ตำบลหนองแวงใต้

รายงานสรุปยอดผู้ปลูก ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ตำบลหนองแวงใต้			
หมู่ที่	ครัวเรือน	พื้นที่เพาะปลูก	พื้นที่เก็บเกี่ยว
๑๓	๑	๗	๗
รวมทั้งตำบล	๑	๗	๗

ตารางที่ ๒.๕ รายงานสรุปยอดผู้ปลูก มันสำปะหลังโรงงาน ตำบลหนองแวงใต้

รายงานสรุปยอดผู้ปลูก มันสำปะหลังโรงงาน ตำบลหนองแวงใต้			
หมู่ที่	ครัวเรือน	พื้นที่เพาะปลูก	พื้นที่เก็บเกี่ยว
๑	๔	๔๔	๔๔
๒	๓	๔๐	๔๐
๓	๓๓	๒๘๗	๒๘๗
๔	๒๕	๒๕๗.๗๕	๒๕๗.๗๕
๕	๑๐	๖๐	๖๐
๖	๕	๗๐	๗๐
๗	๔	๓๒	๓๒
๘	๖	๓๗	๓๗
๙	๑๐	๑๐๒	๑๐๒
๑๐	๑	๗	๗
๑๑	๕	๔๔	๔๔

รายงานสรุปยอดผู้ปลูก มันสำปะหลังโรงงาน ตำบลหนองแวงใต้			
หมู่ที่	ครัวเรือน	พื้นที่เพาะปลูก	พื้นที่เก็บเกี่ยว
๑๒	๔	๔๖	๔๖
๑๓	๕	๓๙	๓๙
๑๔	๑	๒	๒
๑๕	๕	๖๗	๖๗
รวมทั้งตำบล	๑๒๐	๑,๑๓๔.๗๕	๑,๑๓๔.๗๕

ตารางที่ ๒.๖ รายงานสรุปยอดผู้ปลูก อ้อยโรงงาน ตำบลหนองแวงใต้

รายงานสรุปยอดผู้ปลูก อ้อยโรงงาน ตำบลหนองแวงใต้			
หมู่ที่	ครัวเรือน	พื้นที่เพาะปลูก	พื้นที่เก็บเกี่ยว
๘	๓	๓๒	๓๒
๑๔	๓	๔๒	๔๒
รวมทั้งตำบล	๖	๗๔	๗๔

ตารางที่ ๒.๗ รายงานสรุปยอดผู้ปลูก ปาล์มน้ำมัน ตำบลหนองแวงใต้

รายงานสรุปยอดผู้ปลูก ปาล์มน้ำมัน ตำบลหนองแวงใต้			
หมู่ที่	ครัวเรือน	พื้นที่เพาะปลูก	พื้นที่เก็บเกี่ยว
๒	๑	๑๒	๑๒
๓	๑	๑๔	๑๔
๕	๑	๑๐	๑๐
๑๑	๓	๓๐	๓๐
๑๕	๑	๘	๘
รวมทั้งตำบล	๗	๗๔	๗๔

ตารางที่ ๒.๘ รายงานสรุปยอดผู้ปลูก ปาล์มน้ำมัน ตำบลหนองแวงใต้

รายงานสรุปยอดผู้ปลูก ปาล์มน้ำมัน ตำบลหนองแวงใต้			
หมู่ที่	ครัวเรือน	พื้นที่เพาะปลูก	พื้นที่เก็บเกี่ยว
๒	๑	๑๒	๑๒
๓	๑	๑๔	๑๔
๕	๑	๑๐	๑๐
๑๑	๓	๓๐	๓๐

รายงานสรุปยอดผู้ปลูก ปาล์มน้ำมัน ตำบลหนองแวงใต้			
หมู่ที่	ครัวเรือน	พื้นที่เพาะปลูก	พื้นที่เก็บเกี่ยว
๑๕	๑	๘	๘
รวมทั้งตำบล	๗	๗๔	๗๔

ตารางที่ ๒.๙ รายงานสรุปยอดผู้ปลูก ยางพารา ตำบลหนองแวงใต้

รายงานสรุปยอดผู้ปลูก ยางพารา ตำบลหนองแวงใต้			
หมู่ที่	ครัวเรือน	พื้นที่เพาะปลูก	พื้นที่เก็บเกี่ยว
๑	๕	๕๓	๕๓
๒	๕	๕๐	๕๐
๓	๘	๘๒	๘๒
๔	๘	๗๔.๕	๗๔.๕
๕	๑๒	๑๔๑	๑๓๘
๖	๑	๔	๔
๗	๑๑	๗๙	๗๙
๘	๑	๒๐	๒๐
๙	๑	๒๐.๕๔	๒๐.๐๔
๑๐	๑๑	๑๔๙	๑๓๘
๑๑	๕	๔๙	๔๑
๑๒	๓	๒๒	๒๒
๑๓	๓	๒๐	๑๐
๑๔	๕	๗๓	๗๓
รวมทั้งตำบล	๗๙	๘๓๗.๐๔	๘๐๔.๕๔

อสม โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองแวง ทั้งหมด ๑๑๘ คน

ชาย ๕๓ คน

หญิง ๖๕ คน

อสม โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองแวง

ทั้งหมด ๘๕ คน

ชาย ๓๔ คน

หญิง ๕๑ คน

จำนวนสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

จำนวน ๒๐๑ นาย

จำนวนพนักงานบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน

จำนวน ๓๐ นาย

ปฏิบัติหน้าที่ ปัจจุบัน ๙ นาย

จำนวน หน่วย Otos

จำนวน ๑๐ นาย

๒.๒ ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๒.๑ ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมาย ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ (กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. ๒๕๕๓: ๔; สุพมิตร กอบัวกลาง. ๒๕๕๓: ๓

๑. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เอง เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

๒. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหาร และการปกครองตนเองโดยจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การฝ่ายบริหาร และองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น มีอยู่ ๕ รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) (สุพมิตร กอบัวกลาง. ๒๕๕๓: ๓ อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร. ๒๕๓๙)

๒.๒.๒ ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (๒๕๕๓: ๓-๕) ได้อธิบายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

๑. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

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

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

๔. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้อง

กับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหา และความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๕. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศ ในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

๖. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบพึ่งตนเองทั้งทาง การเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมา จากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็น อิสระในการปกครองตนเอง

๒.๓ วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๓.๑ วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (๒๕๕๓: ๕-๖ อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร: ๒๕๓๙) ได้อธิบายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้อง อาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมี งบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจาก ประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอ รับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการ ปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

๓. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วย การปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหาร กิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศ เป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้ อย่างรอบคอบ

๔. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

๒.๓.๒ หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (๒๕๕๓: ๗-๘ อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร. ๒๕๓๙) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน วัสดุ ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

๓. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๔.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๕:๗-๘) ความพึงพอใจหรือพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ความพึงพอใจมีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

Davis (๑๙๖๗) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Wolman (๑๙๗๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

Mullins. (๑๙๘๕: ๒๘๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายใน ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (๒๕๔๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ปริญญญา จเรรัชต์ และคณะ (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ

วาทีณี ไส้จ้อ (๒๕๔๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

เนตร หงส์ไกรเลิศ (๒๕๕๐: ๑๓-๑๔) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม การที่เราจะทราบว่าบุคคล มีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดโดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

พจนานุกรมบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า “เท่าที่” ต้องการเติมความต้องการ ถูก ชอบ” เมื่อนำคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” หมายถึง ชอบใจหรือถูกใจตามที่ต้องการ

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขจุฑา (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ซับซ้อน ซึ่งต้องมีสิ่งเร้าจึงจะเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

Wolman (๑๙๗๓ อ้างใน ภนิดา ชัยปัญญา: ๒๕๔๑) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ ดังนั้น ความพึงพอใจอาจจะสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางที่ดีหรือทางบวก ชอบ เห็นด้วย สนับสนุนหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

Heider (๑๙๕๓ อ้างใน วิโรจน์ ไพรีพินาศ: ๒๕๔๐) ได้อธิบายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล และนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งต่างๆ ได้ดังนี้

๑. ความเชื่อ ค่านิยม
๒. สิ่งแวดล้อม
๓. ภาษาเป็นสื่อของความคิด
๔. การวิเคราะห์คำพูด หรือสถานการณ์
๕. ประสบการณ์ ผลของการกระทำ เหตุผล ความสามารถ ความพยายาม
๖. อารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติ
๗. ความเข้าใจต่อบุคคลอื่น
๘. การมีผลตอบแทน
๙. ความคาดหวัง
๑๐. การคำนึงถึงประโยชน์และโทษ
๑๑. การเกิดผลต่อส่วนรวม

Mullins (๑๙๕๔) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

๑. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุ อุปกรณ์สถานที่ เวลาอย่างเพียงพอ เหมาะสม และต้องมีคุณภาพด้วย

Naumann & Giel (๑๙๙๕) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ๓ ส่วน ได้แก่

๑. คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพหรือบริการที่ได้มา มีคุณภาพดีก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น

๒. ราคา (Price) เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา และเห็นว่ามีความเหมาะสม ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคา ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

๓. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกันควรมีภาพลักษณ์ร่วมทั้งการดำเนินธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

๒.๔.๓ ลักษณะของความพึงพอใจ

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๘: ๘ อ้างถึงใน อัจฉรา สมสวย (๒๕๕๕: ๕-๖) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

๓. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

๒.๔.๔ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยมหิดล (๒๕๕๘: ๔๔-๔๕) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๕: ๓๙-๔๐)

๑. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๒. การส่งเสริมแนะนำ การบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

๓. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความ

ต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๔. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

๕. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

อุทัย หิรัญโต (๒๕๓๐) กล่าวว่า ผลเสียของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการส่งผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการแก่ประชาชน กล่าวคือ ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเป็นสาเหตุหนึ่งที่น่าไปสู่ความล้มเหลว และเสื่อมประสิทธิภาพ ตลอดจนมีส่วนทำลายศรัทธาของประชาชนที่มีต่อราชการ ซึ่งมูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการอาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

๑. การทำงานที่ไม่มีแผน
๒. ขาดความรับผิดชอบ
๓. ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน
๔. ขาดการควบคุมโดยใกล้ชิด
๕. ขาดการติดตามงาน
๖. ขาดระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ

๗. หวังผลประโยชน์ส่วนตัว

๘. ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

สมชัย วุฒิปรีชา (๒๕๓๔) กล่าวว่า ในการทำงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพให้ยึดหลัก ๔ ร คือ ริเริ่ม รวดเร็ว เรียบร้อย และร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนต้องมีความจริงใจของเพื่อนร่วมงานเป็นพื้นฐาน

จินตนา บุญบงการ (๒๕๓๙) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ยากเสื่อมสลายได้ง่าย บริการจะมีขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ แต่ปรากฏในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า SERVICE ซึ่งมี ๗ ตัวอักษร และสามารถให้ความหมายได้ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว
ทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ

V = Voluntaries Manner การให้บริการที่ทําอย่างสมัครใจ เต็มใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

เนตร หงส์ไกรเลิศ (๒๕๕๐: ๑๕-๑๖) ปัจจุบันองค์กรหลายแห่ง ได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพราะคุณภาพการบริการถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในอดีตมีการประเมินคุณภาพการบริการจากมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่สำหรับปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๕: ๘) การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงาน ที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

John D. Millett (๑๙๕๑:๓๙๗-๔๐๐) กล่าวว่า iva คุณค่าประการแรกของการบริการงาน รัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent services) การให้บริการอย่างรวดเร็ว

ทันเวลา (Timely services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample services) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive services)

Parasuraman (๑๙๘๕) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้า มักจะพิจารณาจากตัวสินค้าและยี่ห้อผลที่สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิตแต่สำหรับคุณภาพของการบริการ จะมีความแตกต่างกันออกไปเนื่องจากลักษณะสำคัญของบริการคือ บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยก หรือเก็บรักษาได้ ทำให้คุณภาพการบริการถูกประเมินทั้งจากกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

Scardina (๑๙๙๔) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย

๑. สิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เวชภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ
๒. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม
๓. การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการ
๔. การให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ
๕. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

๒.๖ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น มีผู้ให้ความสนใจทำการศึกษาวิจัย ไว้ในหลากหลายแง่มุม ดังต่อไปนี้

วรรณิ์ เตียววิศเรศ. (๒๕๔๘) ทาการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชาผลการประเมินพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ ๘๐.๐๐ มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่างๆของเทศบาลเมืองศรีราชายกเว้น ความพึงพอใจต่อบริการกองการศึกษาพบว่าประชาชนเพียงร้อยละ ๗๙.๑๐ เท่านั้นที่พึงพอใจต่อบริการและส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่างๆของเทศบาลเมืองศรีราชาพบว่า แต่ละหน่วยงานประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ ๘๐.๐๐ มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการและการอำนวยความสะดวกเมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่างๆพบว่ากองช่างสุขาภิบาลกองช่างและกองวิชาการและแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นๆคือร้อยละ ๙๘.๒๐ ร้อยละ ๙๖.๐๐ และร้อยละ ๙๕.๒๐ ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า มีประชาชนถึงร้อยละ ๙๘.๒๐ และ

๙๒.๕๐ ตามลำดับ ที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาล และสำนักการช่างซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

เบญจรัตน์ สีทองสุข. (๒๕๔๙) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งผลการวิจัยสรุปใจความสำคัญ ได้ว่า ทำให้มหาวิทยาลัยได้เห็นถึงทัศนคติ และมุมมอง ของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดและการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้มีการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

บุญเลิศ ธงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชู (๒๕๕๐) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ข้อคือ ๑) ข้อมูลทั่วไป ๒) ข้อมูลด้านการบริการ และ ๓) ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและผลจากการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่า ในภาพรวมนั้นผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้ายต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถและห้องน้ำ

ประภัสสร อะวะดี. (๒๕๕๐) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสาอำเภอท่าบ่อจังหวัดหนองคายผลการวิจัยพบว่า ๑) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคายรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ๒) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสาอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคายที่จำแนกตามเพศระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันพบว่าแตกต่างกันทั้ง 3 ตัวแปร

วรารณ คำเพชรดี. (๒๕๕๒) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า (๑) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทาและด้านความรับผิดชอบโดยภาพรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านความสำเร็จในการทางาน ด้านการยอมรับนับถือ โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง (๒) บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่

แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่ฝ่ายปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (๒๕๕๓: ๑๑-๑๒ อ้างถึง สุรัชย์ รัชตประทาน. ๒๕๕๖) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา ๐๘.๐๐-๑๘.๐๐ น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษามีข้อเสนอแนะคือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัย ข้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน (๒๕๕๓: บทคัดย่อ) ได้สำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า ประจำปี ๒๕๕๓ ผลการศึกษา พบว่าภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการและอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ และงานด้านการพัฒนาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ รองลงมาคืองานด้านอนุรักษ์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐ และงานด้านการพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต การ

พัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๐ รองลงมา คือ งานด้านการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐ งานด้านการพัฒนาอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐ และงานด้านการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุน พาณิชย์ หัตถกรรม สินค้าชุมชน และการท่องเที่ยว อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๐

อาภรณ์ รัตน์เลิศไผ่รอด. (๒๕๕๔) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภานิติธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ๑)ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภานิติธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์ ๒)ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภานิติธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓)ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสภานิติธรรมในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตตำบลหนองกรด จำนวน ๓๗๒ คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙ มีอายุตั้งแต่ ๒๑-๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕ มีระดับการศึกษาประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙ มีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรคิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘ เป็นประชาชนในพื้นที่คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐ มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภานิติธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสภานิติธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลสรุปได้ว่าด้านระดับการศึกษาด้านอาชีพด้านรายได้เป็นไปตามสมมติฐานส่วนด้านเพศอายุและตำแหน่งหน้าที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่าง

ก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (๒๕๕๕: บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง ๓ งานบริการใน ๓ ประเด็น ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการ ด้านบรรเทาสาธารณภัยในระดับมาก งานบริการด้านรถสุขาเคลื่อนที่ และงานด้านจัดเก็บรายได้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และในภาพรวมทั้ง ๓ งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๕: บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๓๗ รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๓๔ ตามลำดับ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ โดยเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๘

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ โดยเรื่องความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๘

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ โดยเรื่องสถานที่ให้บริการหรือ เทศบาลตำบล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๐

นิภาพร นินนินนธ์ (๒๕๕๖) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ๑) เพื่อศึกษาระดับความ

พึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขน ๒) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขน ๓) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขนให้ดียิ่งขึ้นโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยประชากรในการวิจัย คือประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ณ.สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขนจำนวน ๔๐๐ คนโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling Method) สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ความถี่ร้อยละและไคสแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามและค่าสัมประสิทธิ์ Gamma เพื่อหาทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ จากผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขนอยู่ในระดับมากและปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษารายได้ต่อเดือนอาชีพและปัจจัยด้านองค์การอันได้แก่การรับรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการความเชื่อถือในความสามารถของเจ้าหน้าที่การได้รับบริการด้วยความเสมอภาคความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพ

มหาวิทยาลัยมหิดล (๒๕๕๘: บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ตามกรอบงานที่ประเมิน ๔ ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๗.๖๒ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ (มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงที่สุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๘.๐๕ รองลงมาเป็นงานงานบริการด้านทะเบียน มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๗.๙๐ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๗.๔๓ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๗.๓๙ และ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๗.๓๕ ตามลำดับ โดยทุกงานมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ (มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป)

บทที่ ๓
วิธีดำเนินการ

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) คณะทำงานได้ดำเนินการศึกษา ดังรายละเอียดตามหัวข้อต่อไปนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- ๓.๓ การทดสอบเครื่องมือการศึกษา
- ๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด ๑๐,๔๐๗ คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ ๙๕ เปอร์เซ็นต์ ดังสมการด้านล่าง จากนั้นเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ค่าความคลาดเคลื่อน (๐.๐๕)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = 10,407 / (1 + 10,407(0.05)^2) = 385$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เท่ากับ ๓๘๕ คน

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ อำเภอมหารนิเวศ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาที่ใช้ตั้งเป็นคำถาม โดยการวิเคราะห์หัตถ์วัตถุประสงค์ของการศึกษา และอาศัยเอกสารกับรายงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย ๕ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ สถานภาพข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบปิดและเปิดผสมกัน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านประสานสาธาณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้

ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้

ตอนที่ ๖ ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๒ ถึงตอนที่ ๕ เป็นการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมี ๕ ระดับวัดเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ต่องาน ๔ ด้านงานบริการ ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสังคมสงเคราะห์ งานด้านประสานสาธาณูปโภค และ งานด้านสาธารณสุข โดยการจัดให้บริการออกเป็น ๔ ด้าน คือ

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับการกำหนดช่วง ระดับความพึงพอใจ แบ่งระดับและเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบดังนี้

พึงพอใจในระดับมากที่สุด	ให้	๕	คะแนน
พึงพอใจในระดับดีมาก	ให้	๔	คะแนน

พึงพอใจในระดับดี	ให้	๓	คะแนน
พึงพอใจในระดับพอใช้	ให้	๒	คะแนน
พึงพอใจในระดับปรับปรุง	ให้	๑	คะแนน

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน จากจำนวนระดับขั้นเท่ากับ ๕ ขั้น (คะแนนจาก ๑-๕) คำนวณได้จากสูตร ดังนี้

$$\frac{\text{highest} - \text{least}}{\text{highest}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ดังนั้นในแต่ละช่วงคะแนนของระดับขั้นจะเท่ากับ ๐.๘ คิดเป็นการแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับขั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๔.๒๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	พอใจในระดับดีมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๓.๔๐ - ๔.๑๙	หมายถึง	พอใจในระดับดีมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๒.๖๐ - ๓.๓๙	หมายถึง	พอใจในระดับดี
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๘๐ - ๒.๕๙	หมายถึง	พอใจในระดับพอใช้
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ - ๑.๗๙	หมายถึง	พอใจในระดับปรับปรุง

๓.๓ การทดสอบเครื่องมือ

ก่อนการทดสอบแบบสอบถาม ได้ประชุมพนักงานสัมภาษณ์ทั้ง ๒๐ คน ซึ่งพนักงานเก็บแบบสอบถามเหล่านี้เป็นนักศึกษาปริญญาตรี คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประชุมชี้แจงพนักงานสัมภาษณ์ครั้งที่ ๑ ให้ทราบถึงจุดต่างๆ ที่จะทำการทดลองแบบสอบถามให้พนักงานเก็บแบบสอบถามไปศึกษาพื้นที่ที่แต่ละคนต้องไปทดสอบแบบสอบถาม ประชุมครั้งที่ ๒ ได้ประชุมชี้แจงหลักการสอบถาม การนำแบบสอบถามนั้นไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ของคำถาม คำตอบ ความเป็นปรนัยของคำถาม ความชัดเจน รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการออกไปเก็บแบบสอบถาม

๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากผลการทดลองใช้แบบสอบถามและนำมาปรับปรุงแก้ไขแล้ว ดำเนินการประชุมชี้แจงพนักงานเก็บแบบสอบถามทั้ง ๒๐ คน อีกครั้งหนึ่งเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อตอนนำไปทดลองใช้ ตลอดจนศึกษาทบทวนเส้นทางและจุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ การเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดกระทำภายในสัปดาห์เดียวกัน รวบรวมได้แบบสอบถามทั้งหมดจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๘๕ ชุด นำมาคัดเลือกได้แบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

๓.๕ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ ไปทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และคำนวณร้อยละ จำแนกเป็นรายข้อของคำถาม การคำนวณผลทั้งหมดกระทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC*

๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) ค่าร้อยละ (Percentage)

บทที่ ๔
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ อำเภอมโนรณิวิาส จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ คณะทำงานได้ทำการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะแบ่งออกเป็น ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ ๖๗.๐๑ โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ ๔๑-๖๐ ปีมากที่สุด ร้อยละ ๖๗.๕๓ สำหรับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๘๑.๕๖ ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะเป็นเกษตรกร ร้อยละ ๕๙.๒๒ และส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนที่มติดัดต่อขอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ จะอยู่ที่ประมาณ ๒-๓ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๘ ดังรายละเอียดในตารางที่ ๔.๑, ๔.๒, ๔.๓, ๔.๔ และ ๔.๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	๑๒๗	๓๒.๙๙
หญิง	๒๕๘	๖๗.๐๑
รวม	๓๘๕	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๒ แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๔	๑.๐๔
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๑๖	๓๐.๑๓
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๖๐	๖๗.๕๓
อายุมากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๕	๑.๓๐
รวม	๓๘๕	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๓ แสดงระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ประถมศึกษา	๓๑๔	๘๑.๕๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๒	๑๐.๙๑
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๒๔	๖.๒๓
ปริญญาตรี	๕	๑.๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๓๘๕	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๔ แสดงอาชีพกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เกษตรกร	๒๒๘	๕๙.๒๒
ผู้ประกอบการ	๘๙	๒๓.๑๒
ข้าราชการ	๓	๐.๗๘
นักเรียน/นักศึกษา	๑๗	๔.๔๒
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑	๐.๒๖
ธุรกิจส่วนตัว	๒๑	๕.๔๕
รับจ้างทั่วไป	๒๖	๖.๗๕
อื่นๆ	-	-
รวม	๓๘๕	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๕ แสดงความถี่ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ มารับบริการในรอบ ๑ ปี

จำนวนครั้งต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๑ ครั้ง/ปี	๑๑๘	๓๐.๖๕
๒-๓ ครั้ง/ปี	๒๑๔	๕๕.๕๘
๔-๕ ครั้ง/ปี	๓๖	๙.๓๕
๖ ครั้งขึ้นไป/ปี	๑๗	๔.๔๒
รวม	๓๘๕	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๔.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสกลนคร ทั้งหมด ๔ ด้าน งานบริการ

๑. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๘ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๑ ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๘ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๕ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๘ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๒ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๖ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๖

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นความพึงพอใจ	n=N/(๑+N(e) ^๒)=		ระดับ ความพึงพอใจ
	๓๘๕		
	$\bar{X}$	%	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๖๒	๙๒.๓๑	ดีมากที่สุด
๒. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๖	๙๑.๒๘	ดีมากที่สุด
๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๒	๙๖.๔๑	ดีมากที่สุด
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	๔.๖๗	๙๓.๓๓	ดีมากที่สุด
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรง	๔.๖๗	๙๓.๓๓	ดีมากที่สุด

ต่อความต้องการผู้รับบริการ			
๖. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๗๗	๙๕.๓๘	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๖๘	๙๓.๖๘	ดีมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๕๙	๙๑.๗๙	ดีมากที่สุด
๒. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	๔.๗๙	๙๕.๙๐	ดีมากที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๖๒	๙๒.๓๑	ดีมากที่สุด
๔. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด
๕. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
๖. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔.๖๗	๙๓.๓๓	ดีมากที่สุด
๗. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔.๖๔	๙๒.๘๒	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๖๗	๙๓.๔๘	ดีมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔.๕๙	๙๑.๗๙	ดีมากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๓๑	ดีมากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๔.๗๗	๙๕.๓๘	ดีมากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๗	๙๓.๓๓	ดีมากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๖๔	๙๒.๘๒	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๖๖	๙๓.๒๕	ดีมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			

๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๙	๙๑.๗๙	ดีมากที่สุด
๒. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	๔.๖๒	๙๒.๓๑	ดีมากที่สุด
๓. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔.๖๔	๙๒.๘๒	ดีมากที่สุด
๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓	ดีมากที่สุด
๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๖๕	๙๒.๙๒	ดีมากที่สุด

๒. ด้านสังคมสงเคราะห์

ผลการศึกษาในงานด้านสังคมสงเคราะห์ พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๒ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๘ ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๒ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๙ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๗ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๔ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๗ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๗

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสังคมสงเคราะห์

ประเด็นความพึงพอใจ	n=N/(๑+N(e) ^๒)= ๓๘๕		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	%	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๕๙	๙๑.๗๙	ดีมากที่สุด
๒. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๓๑	ดีมากที่สุด
๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ	๔.๖๔	๙๒.๘๒	ดีมากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการ			
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๗	๙๕.๓๘	ดีมากที่สุด
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด
๖. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๖๗	๙๓.๕๒	ดีมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๓๑	ดีมากที่สุด
๒. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	๔.๖๔	๙๒.๘๒	ดีมากที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๗๙	๙๕.๙๐	ดีมากที่สุด
๔. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓	ดีมากที่สุด
๕. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด
๖. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
๗. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๐	๙๓.๙๒	ดีมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อารมณ์ดี แต่งกายสุภาพ	๔.๖๒	๙๒.๓๑	ดีมากที่สุด

การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔.๖๔	๙๒.๘๒	ดีมากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓	ดีมากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๖๘	๙๓.๕๙	ดีมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๒	๙๒.๓๑	ดีมากที่สุด
๒. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
๓. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔.๖๔	๙๒.๘๒	ดีมากที่สุด
๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓	ดีมากที่สุด
๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๖๗	๙๓.๔๔	ดีมากที่สุด

๓. ด้านประสานสาธารณูปโภค

ผลการศึกษาในงานด้านประสานสาธารณูปโภค พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงได้มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๘ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๖ ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๔ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า มีการ

ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๗ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๘ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๖ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๒ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่าป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๖ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๘

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านประสานสาธารณูปโภค

ประเด็นความพึงพอใจ	n=N/(๑+N(e) ^๒)=		ระดับ ความพึงพอใจ			
	๓๘๕					
	$\bar{X}$	%				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก	๔.๕๔	๙๐.๗๗	ดีมากที่สุด			
ซับซ้อน มีความชัดเจน						
๒. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๖	๙๑.๒๘	ดีมากที่สุด			
๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด			
ขั้นตอนการให้บริการ						
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๓๑	ดีมากที่สุด			
อย่างชัดเจน						
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรง	๔.๖๔	๙๒.๘๒	ดีมากที่สุด			
ต่อความต้องการผู้รับบริการ						
๖. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๖๗	๙๓.๓๓	ดีมากที่สุด			
คะแนนรวมเฉลี่ย				๔.๖๒	๙๒.๔๘	ดีมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ						
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๕๙	๙๑.๗๙	ดีมากที่สุด			
๒. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด			
สาย/เอกสาร						
๓. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๖๔	๙๒.๘๒	ดีมากที่สุด			
๔. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ	๔.๖๒	๙๒.๓๑	ดีมากที่สุด			

ผู้รับบริการ			
๕. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓	ดีมากที่สุด
๖. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด
๗. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔.๖๒	๙๒.๓๑	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๖๕	๙๓.๐๔	ดีมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพ	๔.๕๙	๙๑.๗๙	ดีมากที่สุด
การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔.๖๒	๙๒.๓๑	ดีมากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่	๔.๖๔	๙๒.๘๒	ดีมากที่สุด
กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ			
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน	๔.๖๗	๙๓.๓๓	ดีมากที่สุด
ถูกต้องน่าเชื่อถือ			
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๖๕	๙๓.๐๘	ดีมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๖	๙๑.๒๘	ดีมากที่สุด
๒. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	๔.๕๙	๙๑.๗๙	ดีมากที่สุด
๓. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔.๖๒	๙๒.๓๑	ดีมากที่สุด
๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด
สะดวกต่อการใช้บริการ			
๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด

คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๖๕	๙๒.๗๒	ดีมากที่สุด
----------------	------	-------	-------------

๔. ด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาในงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ได้มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๘ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๗ ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๘ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๗ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๖ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๗ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๓ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๗ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๙

ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุข

ประเด็นความพึงพอใจ	n=N/(๑+N(e) ^๒)=		ระดับ ความพึงพอใจ
	๓๘๕		
	$\bar{X}$	%	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก	๔.๕๖	๙๑.๒๘	ดีมากที่สุด
ซับซ้อน มีความชัดเจน			
๒. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๙	๙๑.๗๙	ดีมากที่สุด
๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการ			
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด
อย่างชัดเจน			
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรง	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
ต่อความต้องการผู้รับบริการ			
๖. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๖๒	๙๒.๓๑	ดีมากที่สุด

คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๖๕	๙๓.๐๘	ดีมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๕๙	๙๑.๗๙	ดีมากที่สุด
๒. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	๔.๖๒	๙๒.๓๑	ดีมากที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
๔. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔.๖๒	๙๒.๓๑	ดีมากที่สุด
๕. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔.๖๔	๙๒.๘๒	ดีมากที่สุด
๖. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔.๖๗	๙๓.๓๓	ดีมากที่สุด
๗. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๖๕	๙๓.๐๔	ดีมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ	๔.๕๙	๙๑.๗๙	ดีมากที่สุด
การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔.๖๒	๙๒.๓๑	ดีมากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่	๔.๖๔	๙๒.๘๒	ดีมากที่สุด
กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ			
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน	๔.๖๗	๙๓.๓๓	ดีมากที่สุด
ถูกต้องน่าเชื่อถือ			
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๖๖	๙๓.๑๖	ดีมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๖	๙๑.๒๘	ดีมากที่สุด

๒. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	๔.๖๒	๙๒.๓๑	ดีมากที่สุด
๓. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔.๖๔	๙๒.๘๒	ดีมากที่สุด
๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด
๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๖๕	๙๓.๐๓	ดีมากที่สุด

ตอนที่ ๔.๓ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร ทั้งหมด ๔ ด้านงานบริการโดยภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ เมื่อแยกพิจารณาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ทั้ง ๔ งานด้านบริการ พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้มีระดับความพึงพอใจต่อกิจการด้านสังคมสงเคราะห์ ดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๙ รองลงมาจะเป็นด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ ต่อมาจะเป็นด้านสาธารณสุข โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๘ และ ด้านประสานสาธาณูปโภค โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๓ ส่วนการพิจารณาการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้มีความพึงพอใจต่อด้านด้านช่องทางการให้บริการดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๗ รองลงมาจะเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๗ ต่อมาจะเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๖ และ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๓ ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๐

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและร้อยละต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองแวงใต้โดยภาพรวม

ร.ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ								คะแนนภาพรวม	
		งานด้านที่ ๑		งานด้านที่ ๒		งานด้านที่ ๓		งานด้านที่ ๔			
		ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		สังคมสงเคราะห์		ประสานสาธารณูปโภค		สาธารณสุข			
		คะแนน	%	คะแนน	%	คะแนน	%	คะแนน	%	คะแนนรวมเฉลี่ย	%
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๘	๙๓.๖๘	๔.๖๗	๙๓.๔๒	๔.๖๒	๙๒.๔๘	๔.๖๕	๙๓.๐๘	๔.๖๕	๙๓.๑๖
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๔๘	๔.๗๐	๙๓.๙๒	๔.๖๕	๙๓.๐๔	๔.๖๕	๙๓.๐๔	๔.๖๗	๙๓.๓๗
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๖	๙๓.๒๕	๔.๖๘	๙๓.๕๙	๔.๖๕	๙๓.๐๘	๔.๖๖	๙๓.๑๖	๔.๖๖	๙๓.๒๗
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๕	๙๒.๙๒	๔.๖๗	๙๓.๔๔	๔.๖๔	๙๒.๗๒	๔.๖๕	๙๓.๐๓	๔.๖๕	๙๓.๐๓
คะแนนรวมเฉลี่ย		๔.๖๖	๙๓.๓๓	๔.๖๘	๙๓.๕๙	๔.๖๔	๙๒.๘๓	๔.๖๕	๙๓.๐๘	๔.๖๖	๙๓.๒๑

ตอนที่ ๔.๔ ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ พบว่า ประชาชน ซึ่งประกอบด้วยประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐและเอกชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ ที่สำคัญพอสรุปได้ ดังนี้

- ข้อเสนอแนะ

- ๑.๑ อยากให้ช่วยเรื่องไฟฟ้าชำรุดตามถนนในหมู่บ้าน
- ๑.๒ ไฟฟ้าส่องสว่างริมถนนในหมู่บ้านไม่ทั่วถึง
- ๑.๓ อยากให้มีการจัดทำร่องระบายน้ำเพื่อป้องกันการชำรุดของถนนในฤดูฝน
- ๑.๔ บริการดี
- ๑.๕ บริการรวดเร็วดี
- ๑.๖ ภาพรวมดีมาก

บทที่ ๕

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ เมื่อแยกพิจารณาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ทั้ง ๔ งานด้านบริการ พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้มีระดับความพึงพอใจต่อกิจการด้านสังคมสงเคราะห์ ดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๙ รองลงมาจะเป็นด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ ต่อมาจะเป็นด้านสาธารณสุข โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๘ และ ด้านประสานสาธาณูปโภค โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๓ ส่วนการพิจารณาการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้มีความพึงพอใจต่อด้านด้านช่องทางการให้บริการ ดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๗ รองลงมาจะเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๗ ต่อมาจะเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๖ และ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๓ ตามลำดับ

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ อำเภอมหาราช จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ คณะผู้ประเมินได้ทำการสำรวจและจัดเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกหมู่บ้านในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ จำนวน ๓๘๕ คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ ได้เลือกงานบริการที่ประสงค์จะขอรับการประเมิน ๔ งานด้านบริการ โดยเรียงลำดับตามความสำคัญดังนี้ ๑) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๒) งานด้านสังคมสงเคราะห์ ๓) งานด้านประสานสาธาณูปโภค และ ๔) งานด้านสาธาณสุข ในแต่ละงานบริการจะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ เมื่อแยกพิจารณาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ทั้ง ๔ งานด้านบริการ พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้มีระดับความพึงพอใจต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ ดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๙ รองลงมาจะเป็นด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ ต่อมาจะเป็นด้านสาธาณสุข โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๘ และ ด้านประสานสาธาณูปโภค โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๓ ส่วนการพิจารณาการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๗ รองลงมาจะเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๗ ต่อมาจะเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๖ และ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๓ ตามลำดับ

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๒
๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา	๒
๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา	๒
๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓
๑.๓.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร	๓
๑.๔ กรอบแนวความคิดของการศึกษา	๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
๑.๕.๑ ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้	๔
๑.๕.๒ เป็นแนวทางเพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนา การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้	๔
๑.๕.๓ ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและหน่วยงานองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชน ที่มาขอใช้บริการในหน่วยงาน	๔
๑.๕.๔ ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารและหน่วยงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้	๔
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
๑.๖.๑ ประชาชน	๕
๑.๖.๒ ความพึงพอใจ	๕
๑.๖.๓ ขั้นตอนการให้บริการ	๕
๑.๖.๔ ช่องทางการให้บริการ	๕
๑.๖.๕ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๑.๖.๖ สิ่งอำนวยความสะดวก	๕
บทที่ ๒ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๑ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๖
๒.๑.๑ ด้านกายภาพ	๖
๒.๑.๑.๑ สภาพทั่วไป	๖
๒.๑.๑.๒ ภูมิประเทศ	๗
๒.๑.๒ ด้านการเมือง/การปกครอง	๗
๒.๑.๒.๑ จำนวนหมู่บ้านและระดับการพัฒนา ตำบลหนองแวงใต้ มี ๗ ทั้งหมด๑๕ หมู่บ้าน ดังนี้	๗
๒.๑.๓ ประชากร	๘
๒.๑.๔ สภาพทางสังคม	๙
๒.๑.๔.๑ การศึกษา	๙
๒.๑.๔.๒ สถาบันและองค์กรทางศาสนา	๙
๒.๑.๔.๓ การสาธารณสุข	๙
๒.๑.๔.๔ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	๙
๒.๑.๕ การบริการพื้นฐาน	๑๐
๒.๑.๕.๑ การคมนาคม	๑๐
๒.๑.๕.๒ การโทรคมนาคม	๑๐
๒.๑.๕.๓ การไฟฟ้า	๑๐
๒.๑.๖ สภาพเศรษฐกิจ	๑๐
๒.๑.๖.๑ อาชีพ	๑๐
๒.๑.๖.๒ หน่วยธุรกิจอื่น ๆ ในเขต อบต. มีดังนี้	๑๐
๒.๑.๖.๓ แหล่งน้ำธรรมชาติ	๑๑
๒.๑.๖.๔ แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น	๑๑
๒.๑.๗ ด้านศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม	๑๑
๒.๑.๗.๑ สถาบันและองค์กรทางศาสนา	๑๑
๒.๑.๘ ด้านทรัพยากรธรรมชาติ	๑๑
๒.๑.๘.๑ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่	๑๑

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๒.๑.๘.๒ แหล่งน้ำธรรมชาติ	๑๑
๒.๑.๘.๓ ทรัพยากรป่าไม้	๑๑
๒.๑.๙ อื่นๆ	๑๑
๒.๑.๙.๑ การรวมกลุ่มของประชาชน	๑๑
๒.๑.๙.๒ จุดเด่นของพื้นที่ (เอื้อต่อการพัฒนาตำบล)	๑๒
๒.๑.๙.๓ การเกษตร	๑๖
๒.๒ ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๒๐
๒.๒.๑ ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๒๐
๒.๒.๒ ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๒๑
๒.๓ วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๒๒
๒.๓.๑ วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๒๒
๒.๓.๒ หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๒๓
๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๒๓
๒.๔.๑ ความหมายของความพึงพอใจ	๒๓
๒.๔.๒ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลและการสร้างความพึงพอใจ	๒๕
๒.๔.๓ ลักษณะของความพึงพอใจ	๒๖
๒.๔.๔ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๒๖
๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๗
๒.๖ เอกสารที่เกี่ยวข้อง	๒๙
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ	๓๕
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๕
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน	๓๖
๓.๓ การทดสอบเครื่องมือ	๓๗
๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๗
๓.๕ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๘
๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๘
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๙
๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๙

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๔.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ อำเภอมวนนิवास จังหวัดสกลนคร ทั้งหมด ๔ ด้านงานบริการ	๔๑
๔.๓ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ อำเภอมวนนิवास จังหวัดสกลนคร ทั้งหมด ๔ ด้านงานบริการโดยภาพรวม	๕๐
๔.๔ ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๑
บทที่ ๕ สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองแวงใต้	๕๒
บรรณานุกรม	๕๓
ภาคผนวก	๕๕
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงาน การปกครองส่วนท้องถิ่น	๕๖
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้	๖๑
ภาคผนวก ค การคิดเทียบคะแนนและเปอร์เซ็นต์ร้อยละ	๖๕
ภาคผนวก ง การลงพื้นที่เพื่อสอบถามประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้	๖๖

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๒.๑	แสดงจำนวนประชากรและจำนวนผู้ใช้สิทธิเลือกตั้ง	๘
๒.๒	รายงานสรุปยอดผู้ปลูก ข้าวเจ้า ตำบลหนองแขวงใต้	๑๖
๒.๓	รายงานสรุปยอดผู้ปลูก ข้าวเหนียว ตำบลหนองแขวงใต้	๑๖
๒.๔	รายงานสรุปยอดผู้ปลูก ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ตำบลหนองแขวงใต้	๑๗
๒.๕	รายงานสรุปยอดผู้ปลูก มันสำปะหลังโรงงาน ตำบลหนองแขวงใต้	๑๗
๒.๖	รายงานสรุปยอดผู้ปลูก อ้อยโรงงาน ตำบลหนองแขวงใต้	๑๘
๒.๗	รายงานสรุปยอดผู้ปลูก ปาล์มน้ำมัน ตำบลหนองแขวงใต้	๑๘
๒.๘	รายงานสรุปยอดผู้ปลูก ปาล์มน้ำมัน ตำบลหนองแขวงใต้	๑๘
๒.๙	รายงานสรุปยอดผู้ปลูก ยางพารา ตำบลหนองแขวงใต้	๑๙
๔.๑	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ	๓๙
๔.๒	แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง	๓๙
๔.๓	แสดงระดับการศึกษา	๔๐
๔.๔	แสดงอาชีพกลุ่มตัวอย่าง	๔๐
๔.๕	แสดงความถี่ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวงใต้มารับบริการ ในรอบ ๑ ปี	๔๐
๔.๖	แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องาน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔๑
๔.๗	แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องาน ด้านสังคมสงเคราะห์	๔๔
๔.๘	แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องาน ด้านประสานสาธารณูปโภค	๔๖
๔.๙	แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องาน ด้านสาธารณสุข	๔๘
๔.๑๐	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและร้อยละต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองแขวงใต้โดยภาพรวม	๕๑

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่

หน้า

๑.๑ แสดงกรอบแนวคิดของการศึกษา

๔