รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เสนอ

เทศบาลตำบลหนองสนม

อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

รายงานการวิจัย
เรื่อง
การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม
อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เสนอ

เทศบาลตำบลหนองสนม
อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

โดย
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

การสำรวจ“ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริการจัดการขยะ) งานบริการด้านสาธารณูปโภค และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	**(๑)**
สารบัญ	**(๒)**
สารบัญภาพประกอบ	**(๔)**
สารบัญตาราง	**(๕)**
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	**(๗)**
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ที่มาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๒
ขอบเขตของการศึกษา	๒
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	๓
นิยามศัพท์เฉพาะ	๓
บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๕
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๕
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	๖
บริบทเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร	๒๔
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๖
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการศึกษา	๕๓
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	๕๓
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๕๓
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล	๕๕
การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	๕๖

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ ๔ ผลการศึกษา ๕๙
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๖๐
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองสนม โดยภาพรวม ๖๒
ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๖๓
ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) ๖๘
ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านสาธาณูปโภค ๗๒
ตอนที่ ๖ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ๗๖
แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ๘๐

บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ ๘๕
สรุปผล ๘๕
อภิปรายผล ๘๖
ข้อเสนอแนะ ๘๗

บรรณานุกรม ๘๙
ภาคผนวก ๙๕
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม ๙๖

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่ **หน้า**

๑.๑ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ๓

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๒.๑	ฝ่ายสภาเทศบาลตำบลหนองสนม	๓๙
๒.๒	ฝ่ายบริหารเทศบาลตำบลหนองสนม	๓๙
๒.๓	ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรเทศบาลตำบลหนองสนม	๔๐
๒.๔	ข้อมูลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนในเทศบาลตำบลหนองสนม	๔๑
๓.๑	จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการเทศบาลตำบลหนองสนม	๕๔
๔.๑	จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๐
๔.๒	จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๐
๔.๓	จำนวนร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๑
๔.๔	จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๑
๔.๕	จำนวนร้อยละของรายได้ผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๒
๔.๖	ภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม	๖๒
๔.๗	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสารณภัย โดยภาพรวม	๖๓
๔.๘	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๔
๔.๙	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	๖๕
๔.๑๐	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๖๕
๔.๑๑	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๖
๔.๑๒	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) โดยภาพรวม	๖๘
๔.๑๓	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๗
๔.๑๔	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) ด้านช่องทางการให้บริการ	๖๙

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

๔.๑๕ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๗๐

๔.๑๖ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๗๑

๔.๑๗ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านสาธารณูปโภค โดยภาพรวม ๗๒

๔.๑๘ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านสาธารณูปโภค ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๗๓

๔.๑๙ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านสาธารณูปโภค ด้านช่องทางการให้บริการ ๗๔

๔.๒๐ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านสาธารณูปโภค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๗๔

๔.๒๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๗๕

๔.๒๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวม ๗๖

๔.๒๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๗๗

๔.๒๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ด้านช่องทางการให้บริการ ๗๘

๔.๒๕ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๗๘

๔.๒๖ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๗๙

๔.๒๗ ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ๘๐

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) งานบริการด้านสาธารณูปโภค และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ โดยให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๑

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน คือ

๑. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๒. งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ)

๓. งานบริการด้านสาธารณูปโภค

๔. งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) งานบริการด้านสาธารณูปโภค และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน มิถุนายน - สิงหาคม ๒๕๖๘ โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก หมู่บ้านทั้งหมด ๒๓ หมู่บ้าน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

๑. ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๔)

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๕)

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

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคะแนน

๒. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๖)

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

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัว

N แทน จำนวนคะแนน

$\sum$ แทน ผลรวม

ผลการวิจัย

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๗๕ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๑๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๕

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐ – ๔๙ ปี จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ รองลงมาอายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปีจำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๐ ถัดไปคือ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๐ อายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๕ และลำดับสุดท้ายคือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๕ ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน ๑๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๕ รองลงมาการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๕ ถัดไปคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๕ ลำดับถัดไปคือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๕ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ ตามลำดับ

หากจำแนกตามอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๐ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๕ รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ พนักงานงานบริษัทเอกชน จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐ และลำดับสุดท้ายคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐ ตามลำดับ

ขณะที่จำแนกตามระดับรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ๒,๐๐๐ - ๔,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๐ รองลงมามีรายได้ระหว่าง ๖,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๐ มีรายได้ระหว่าง ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ มีรายได้ระหว่าง ๒,๐๐๐ - ๔,๐๐๐ บาท จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ มีรายได้ระหว่างมากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ และลำดับสุดท้าย มีรายได้น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๑ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการด้านสาธารณูปโภค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๘ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน,

โครงการบริหารจัดการขยะ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๔ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ ๔.๘๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ ๔.๘๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๘ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๔ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๒ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

๕.ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณูปโภค โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๔ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๔ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ ๔.๘๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๒ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๖. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๘ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ ๔.๘๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๔ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ทุกงาน

๒. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

๓. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

๔. เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆอย่างพึงพอใจ

๕. เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ควรปรับคุณภาพการให้บริการ งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ด้วยการเพิ่มโครงการหรือกิจกรรมที่ให้บริการกับผู้มารับบริการ เช่น กิจกรรมการให้บริการงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยนอกสถานที่ กิจกรรมการส่งเสริมการป้องกันและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย กิจกรรมการให้บริการการตรวจรักษานอกสถานที่ตั้ง เช่น กิจกรรมการซ้อมอพยพการเกิดภัยพิบัติ เป็นต้น พร้อมทั้งการเพิ่มบุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้าน งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูล งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานบริการด้าน

งานจัดเก็บรายได้ ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุน งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมงาน งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ด้านต่างๆ ดังนี้

งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละ ๙๖.๙๖
งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริการจัดการขยะ)	ร้อยละ ๙๖.๗๔
งานบริการด้านสาธารณูปโภค	ร้อยละ ๙๖.๙๖
งานบริการด้านจัดเก็บรายได้	ร้อยละ ๙๖.๗๘
โดยรวม	**ร้อยละ ๙๖.๘๑**

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๑ ได้คะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

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

บทที่ ๑
บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่มีการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ องค์กรกำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ที่ประชาชนเลือกตั้ง เข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งเป็นบันไดสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ ได้กำหนดหลักการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น โดยมีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนโดยตรง เช่น การบริการจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร อินเตอร์เน็ตตำบล งานป้องกันและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชน ที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิด และดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

นอกจากนี้องค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ได้นำแนวคิดทางการตลาดมาประยุกต์ใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการต่างๆดำเนินตามบทบาทในการให้บริการสาธารณะแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีระบบ และเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result oriented) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการปรับกระบวนทัศน์ในการบริหารงานที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ด้วยการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการต่างคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีที่สอดคล้องกับความต้องการ

เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้ บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ฉะนั้นการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนครเป็นผลสะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องที่ต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงที่สุด ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อันเป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องที่ต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงที่สุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย

๑. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๒. งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ)
๓. งานบริการด้านสาธารณูปโภค
๔. งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) งานบริการด้านสาธารณูปโภค และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลที่ได้รับจากการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน ดังนี้

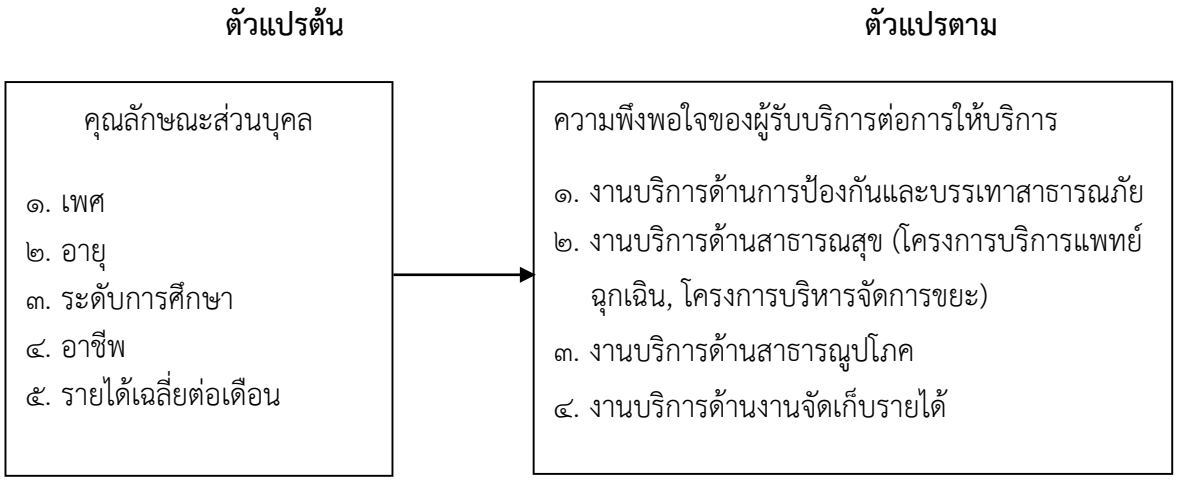
๑. สามารถนำผลจากการประเมินเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

๒. สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดการขยายประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้าเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป

๓. ได้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็น กรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้ กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูป ดังนี้



ภาพประกอบ ๑.๑ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) งานบริการด้านสาธารณูปโภค และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้

๒. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทบนั้น

๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการมีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามและ แจงข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

๔. ประชาชนผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการงานทุก ๆ ด้านของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

บทที่ ๒
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

๓. บริบทของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

๔. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลสำเร็จของงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ โดยมีนักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจหรือความพอใจ

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

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

กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (๒๕๖๒, น.๑๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ควร เป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นทั้งบวกและลบ แต่ก็เมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนอง ความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้ สึกไม่ พึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (๒๕๖๒) กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า (Kotler, ๒๐๒๐) ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงาน ของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

สรชัย พิศาลบุตร (๒๕๖๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อ กฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

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

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

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

๒. ความพึงพอใจในการให้บริการ

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

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

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

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

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

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

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

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

See-Ying Kwok .et al., (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง ขึ้นอยู่กับระดับของประสิทธิภาพการบริการจริง ในการ ตอบสนองความ ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้นคุณภาพการบริการสามารถเข้าใจ ได้ว่าเป็นไปตามข้อกำหนดของ ผู้รับบริการหรือผู้บริโภคที่มีความ พึงพอใจต่อคุณภาพที่ให้บริการที่ ได้รับ

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

ของการบริการ เนื่องจากการ จัดส่งพร้อมกันและการบริโภค สำหรับคุณภาพการบริการทำให้ทัศนคติของผู้รับบริการมีการประเมิน โดยรวม ถือเป็นการแสดงออกของ เครื่องมือและประสิทธิภาพการแสดงออกถึงความแตกต่างระหว่าง การบริการที่คาดว่าจะรับรู้โดยผู้รับบริการหรือผู้บริโภคนั่นเอง

Nuri Wulandari and Andi Novianti Maharani (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความ พึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้จากสองมุมมองที่มาจากคุณภาพการ ดำเนินงานและผู้รับบริการรับรู้ คุณภาพเมื่อใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการทางผู้รับบริการจะทำให้ ทราบถึงคุณภาพการให้บริการและการดำเนินงานคุณภาพที่รับรู้ของลูกค้าเป็นการตัดสินใจหรือ พิจารณาถึงคุณภาพของบริการเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลในการใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการ ดังนั้นองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ต้องใส่ใจกับคุณภาพของบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการหรือผู้บริโภค และเป็นการสร้างความภักดีในการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งและยังมีการ บอกต่อและแนะนำให้คนรอบข้างหรือคนรู้จัก

Tondani Nethengwe .et al., (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการ บริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และการรับรู้คุณภาพการบริการที่เป็นผู้จัดการ การให้บริการและจะบ่งบอกถึงความเป็นไปได้ว่า เมื่อใดการจัดการและการรับรู้ของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคจะได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ที่ดีมีความสอดคล้องกันหรือความคล้ายคลึงกัน จะทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าอาจเป็นที่ประจักษ์ หรือเป็นไปได้มากขึ้น และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความภักดีและมีการบอกต่อ

๓. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม กัน วีเบอร์ (Weber, ๒๐๒๒, p. ๓๔๐ อ้างถึงใน อาภากร ธาตุโลหะ และคณะ, ๒๕๖๓, น. ๑๐-๑๑) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือการให้บริการ โดยไม่ คำนึงถึงตัวบุคคลกล่าวคือเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำ ให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการ ดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

๓.๑ ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อ สิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละบุคคล มีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไปในสถานการณ์บริการก็ เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพ ของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตาม

ความต้องการของ ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

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

๓.๓ ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้อง กับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะ ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคล สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใดแม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับ ความ แตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานใน การเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

๔. หลักการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ข้อเสนอ แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ของนักวิชาการต่างๆ ไว้ดังนี้

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

๔.๑.๑ สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้มารับบริการมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวย ความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๔.๑.๒ การส่งเสริมการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้ จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกัน กับ ความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้ความต้องการบริการตามมา

๔.๑.๓ ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงาน บริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้มารับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและ สนองที่ผู้มารับบริการต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ

๔.๑.๔ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ผู้มารับบริการชื่นมื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้อง กับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่สัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

๔.๑.๕ กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้กับการ ปฏิบัติการแก่ผู้มารับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล

๔.๒ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึก ยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ (มณีวรรณ ตั้นไทย ๒๕๖๓ : ๖๙)

๔.๒.๑ ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถ ที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์ งานบริการต่อเนื่อง

๔.๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกาย เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการ ให้บริการ

๔.๒.๓ ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ ไว้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

๔.๒.๔ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อพกพร่องสามารถไขทันทีหรือไม่ล่าช้า

๔.๒.๕ ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวกข้อมูล ทันสมัย สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

๔.๓ ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจมีดังนี้ (Milet ๑๙๖๔ : ๓๙๐)

๔.๓.๑ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal table Service) หมายถึง การให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้ โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับหลักความเสมอภาค เพิ่มอีกดังนี้ หลักความเสมอภาคนั้นมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับหลักเสรีภาพเนื่องจาก หลักการที่ จะทำให้การใช้เสรีภาพเป็นไปอย่างเสมอภาคกันทุกผู้ทุกคน ความเสมอภาคจึงเป็นฐานของ เสรีภาพ และเป็นหลักประกันในการทำให้เสรีภาพเกิดขึ้นได้จริง ดังนั้นหลักความเสมอภาคใต้กฎหมาย จึงเป็น หลักการที่ทำให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ อย่างเท่าเทียมกันหรือไม่เลือกปฏิบัติ (Non - discrimination) ทั้งนี้การปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคนั้นจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มี สาระสำคัญ เหมือนกันอย่างเท่าเทียมกัน และจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญแตกต่างกันให้ แตกต่างกันไปตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ จึงจะทำให้เกิดความยุติกรรมภายใต้หลักความเสมอภาคขึ้น ได้ หลักความเสมอ มากเมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติแห่งกฎหมายสามารถแยกประเภทของหลักความ เสมอภาคได้ ๒ ประเภท คือ หลักความเสมอภาคทั่วไป หลักความเสมอภาคทั่วไปเป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน ของบุคคลทุกคนที่อาจกล่าวอ้างกับการกระทำใดๆ ของรัฐได้และหลักความเสมอภาคเฉพาะเรื่องเป็น หลักความเสมอภาค ที่ใช้เฉพาะเรื่อง เป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะภายในขอบเขตเรื่องใดเรื่อง หนึ่งเป็นเฉพาะดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ความยุติธรรมในการบริหารงาน โดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของ กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจก บุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกันความต้องการในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอ

๔.๓.๒ การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมอง ว่าเป็นการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลานอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัย นักวิชาการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลาเพิ่มอีกดังนี้ การบริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องรู้จักการ บริหารเวลากล่าวคือ การรู้จักวางแผนและจัดสรรเวลาในการทำงานอย่างถูกต้อง เหมาะสม ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักแบ่งเวลา โดยจัดสรรเวลาของตนเองให้ถูกต้องและเหมาะสมตามวันเวลาที่ กำหนด (การบริหารเวลา ๒๕๖๓ : ๔) การบริหารเวลาเป็นตัวกำหนดและการควบคุมการปฏิบัติงานให้ บรรลุผลตาม เวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนดเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานหน้าที่ที่รับผิดชอบ การบริหารเวลา ให้เกิดประสิทธิภาพมีหลักการดังนี้

๔.๓.๒.๑ การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นหลักการสำคัญของการทำงาน จึงต้องกำหนดจุดมุ่งหมายใช้เวลาที่ประหยัด และก่อให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพโดยกำหนดแบบงานที่ ต้องทำและฝึกใช้ปฏิทินในการวางแผนจนเป็นนิสัยเพราะการวางแผนจะช่วยรักษาเวลาและให้ ผลลัพธ์ที่ดีกว่า

๔.๓.๒.๒ การจัดเวลาให้เหมาะสมงาน คือ การกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของงานไว้ในแผนการทำงาน งานใดที่ไม่สำคัญหรือกิจกรรมใดที่ไม่เกิดประโยชน์ควรตัดทิ้งไปและให้เวลา สำหรับงานที่สำคัญๆ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานมากที่สุดโดยแยกประเภทของงานไว้ให้ ชัดเจน แล้วจัดทำพร้อมกันเพื่อประหยัดเวลาและเป็นไปอย่างมีระบบเสมอ

๔.๓.๒.๓ การจัดเวลาให้เหมาะสมกับคน กล่าวคือ ควรตัดเวลาที่เกี่ยวกับงาน หรือ การประชุมที่ไม่จำเป็นควรให้บุคคลอื่นมีส่วนแบ่งภาระความรับผิดชอบงานตามสมควร มีการ มอบหมายงานกระจายงานให้บุคคลอื่น ทำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการ ทำงานที่ชัดเจนและควรสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดขึ้นเสมอ

๔.๓.๒.๔ การสั่งการ เตือนตนเสมอ คือ ควรทำอะไรให้ลุล่วงไปเป็นขั้นตอน แต่ไม่ใช่ ใส่ใจแต่การจัดระบบ จนไม่เคยประเมินคุณค่าที่แท้จริงของผลงานฝึกฝนการตัดสินใจ เพื่อทำงาน ตามที่เห็นว่าเหมาะสมให้ทันเวลา

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

๔.๓.๓ การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการ ต้องมี ลักษณะจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet (๑๙๖๔ : ๓๘) เห็นว่า ความเสมอ ภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ ประเด็น ด้านนี้โดยอาศัยนักวิชาการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างเพียงพอเพิ่มเติมอีกดังนี้ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการอย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนคนที่ต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วยการบริการ ที่พอเพียงหรือว่าการ บริการขั้นต่ำ (Adequate Service) คือ การบริการระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับ ได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากระดับ บริการที่พึงประสงค์และ ระดับบริการที่พอเพียงจะได้รับอิทธิพลปัจจัย ๓ ด้าน คือ จากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ผู้มารับ บริการ ทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดแจ้งและคำสัญญาที่ไม่ชัดแจ้ง จากการบอกปากต่อปากของผู้มารับบริการ และจากประสบการณ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุป การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการที่ตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุกๆ ด้านอย่างเพียงพอ เช่น ด้านจำนวนบุคลากร ด้านสิ่งอำนวย ความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

๔.๓.๔ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ มีความพร้อมและเตรียมตัวต่อความสนใจตลอดเวลา มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ และมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำความรับผิดชอบนี้จะเป็นภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติ หน้าที่การงานของผู้ร่วมให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ เนื่องจากบุคลต้องอยู่ร่วมกันทำงานในองค์การ จำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัยเจตคติของบุคคลเพื่อช่วยเป็นเครื่องมือผลักดันให้ปฏิบัติงาน ตามระเบียบ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่นปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์ สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบจะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และช่วยให้การทำงานร่วมกัน เป็นไปด้วยความราบรื่น ความรับผิดชอบจึงเป็นภาระผูกพันที่ผู้นำต้องสร้างขึ้น เพื่อให้องค์การ สามารถ บรรลุเป้าหมายได้อย่างดี ถ้าองค์การที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมก็จะทำให้เกิดผลต่อองค์การนั้น คือ

๔.๓.๔.๑ องค์การจะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้อื่น

๔.๓.๔.๒ การปฏิบัติงานจะพบความสำเร็จทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

๔.๓.๔.๓ ทำให้เกิดความเชื่อถือในตนเองเพราะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเรียบร้อย

๔.๓.๔.๔ องค์การเกิดความมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้อื่น

๔.๓.๔.๕ องค์การประสบผลสำเร็จสามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นปึกแผ่นและมั่นคง

๔.๓.๔.๖ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ ของสาธารณะเป็นหลัก มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ ว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

๔.๓.๕ การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มี ความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานคุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและในการให้บริการจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบขององค์กรและบุคลากรอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างก้าวหน้าเพิ่มอีกดังนี้ ในการพัฒนา องค์กรและบุคลากรอยู่เสมอนั้นจะทำให้มีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือ กับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ ตามที่มีการพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กร การพัฒนาประสิทธิภาพใน การทำงานของบุคคล สามารถนำไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาตนเองได้ดังนี้

๔.๓.๕.๑ วิเคราะห์ตนเอง ก่อนที่เราจะเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตัวเอง สิ่งแรกที่ควรต้องทำคือการวิเคราะห์ตนเอง คนเรานั้นถ้ารู้ว่าตนเองมีความสามารถ ความชำนาญหรือมี ศักยภาพพิเศษในด้านใด ก็ควรที่จะต้องเสริมศักยภาพของตนเองในด้านนั้น และควรที่จะต้องทำในสิ่ง ที่ตนเองมีความถนัดหรือมีความชำนาญ และสำหรับความสามารถในด้านที่ยังขาดทักษะและความ ชำนาญก็ควรที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

๔.๓.๕.๒ มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลง การที่จะพัฒนาตนเองได้ ต้องมีความกล้าที่จะ เปลี่ยนแปลงและต้องมีความมุ่งมั่นมากกว่าแค่ความตั้งใจ ต้องมีความเชื่อว่าศักยภาพของตนเองนั้น มีสามารถพัฒนาขึ้นได้ และทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นคนใหม่ที่มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น และต้องเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งสิ่งดีๆ ในชีวิตวันข้างหน้า

๔.๓.๕.๓ มองโลกในแง่ดี (คิดบวก) คือ สามารถทำใจให้คิดและยอมรับความรู้สึก ได้ตลอดเวลา ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น ใช่ว่าจะเป็นการพัฒนา ประสิทธิภาพในงานแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่การพัฒนาทางความคิดและทัศนคติในการทำงานก็ จะเป็นปัจจัยเสริมต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มขึ้น ดังนั้นการมองโลกในแง่ดี หรือ การคิดบวกนั้น เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ควรปฏิบัติ และสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้เกิดเป็นนิสัย การมองโลกในแง่ดี และการคิดบวกจะช่วยในการเสริมกำลังใจและสามารถช่วยลดปัญหาในเรื่องของ ความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี ทั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับบุคลอื่น และความขัดแย้งในตัวเองของตนเอง

๔.๓.๕.๔ ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ การหาความรู้เพิ่มเติมจะช่วยให้สมองได้รับ การพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการหาความรู้เพิ่มเติมไม่จำเป็นจะต้องเป็นความรู้ที่เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ ในขณะนั้นเพียงเท่านั้น แต่เราสามารถหาความรู้ในด้านอื่นๆ ที่เรายังไม่รู้เพื่อเรียนรู้เพิ่มเติมเพราะคน ที่มีความรู้มากก็จะสามารถแก้ปัญหาได้ง่าย หาทางออกของปัญหาได้มากขึ้น

๔.๓.๕.๕ ตั้งเป้าหมายในการทำงาน การกำหนดเป้าหมายในการทำงานนั้น ถือเป็น หัวใจสำคัญของการทำงาน เพราะในการบริการงานใดๆ ก็ตาม มักจะเน้นที่ความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจ ไว้หรือกำหนดไว้ ไม่ว่าจะกำหนดเอาไว้ในรูปแบบใดก็ตาม ถ้าทำงานแบบมีเป้าหมายว่างานแต่ละ อย่างที่อยู่ในความรับผิดชอบมีเป้าหมายของความสำเร็จอยู่ ณ จุดใด ภายในเวลาเท่าใด ความชัดเจน ของงานหรือการกำหนดแผนการปฏิบัติงานย่อมอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ กว่าการที่ปฏิบัติงานไปวัน ๆ หรือทำงานไปเรื่อยๆ โดยไม่มีจุดหมายปลายทางของความสำเร็จ

๔.๓.๕.๖ วางแผนก่อนลงมือทำนอกจากการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานแล้ว การวางแผนการทำงานจะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดเวลา และการใช้ทรัพยากรในการทำงานด้วยการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นเกิดขึ้นได้ด้วยเงื่อนไขของการ วางแผนงานที่ดี การวางแผนที่ดีเกิดจากความคิดที่รอบคอบ

คิดจากมุมมองที่หลากหลาย การ วางแผนเป็นการสร้างข้อเสนอของการดำเนินงานที่เป็นไปได้ หลายทางเลือก โดยเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสียของแต่ละทางเลือก และยังเป็นการประเมินสถานการณ์ความเป็นไปได้ ในการทำงานเพื่อเป็น การลดความเสี่ยงในการทำงานได้อีกทางหนึ่งด้วย ดังนั้นการวางแผนถือองค์ประกอบหนึ่งที่มี ความสำคัญต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔.๓.๕.๗ มีการสื่อสารที่ดี การสื่อสารมีความสำคัญกับมนุษย์มาตั้งแต่กำเนิด เนื่องจากการสื่อสารเป็นเครื่องมือ ในการบอกความต้องการของตนเองต่อผู้อื่น นอกจากนี้การสื่อสาร ยังเป็นความสามารถหรือทักษะในการสื่อสารเพื่อให้ได้ตามที่ตนต้องการ

๔.๓.๕.๘ มีบุคลิกภาพดี บุคลิกและการแต่งกายเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะช่วยเสริมสำเร็จในการทำงาน การแต่งกายนั้นเป็นสิ่งสำคัญ การแต่งกายต้องให้เหมาะสมกับรูปร่าง และบุคลิกของตนเอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างก้าวหน้าคือ การบริการที่มีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในทุกด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม รวมถึงความสามารถในการพัฒนา การให้บริการ ด้านปริมาณและคุณภาพด้วย

๔.๓.๖ การให้บริการด้านเทคโนโลยี หมายถึง การบริการทีเกี่ยวกับโปรแกรมและ ฐานข้อมูล โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบสารสนเทศที่ให้บริการแก่ผู้มา รับบริการผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวก และรวดเร็วแก่ผู้มารับบริการ ในการใช้บริการในด้านต่างๆ พร้อมทั้งเพิ่มคุณภาพและลดข้อผิดพลาดของผู้ให้บริการด้วย สรุปคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน คือ ตัวชี้วัดที่บอกถึงความรู้สึกที่ดีจนกลายเป็นความสุขใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ซึ่งความพึงพอใจในการบริการ จะเกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมิน คุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับจริงจากการให้บริการในแต่และสถานการณ์ การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่และ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ดังนั้นความเสมอภาพที่จะพิจารณาว่าการให้บริการนั้นมี ความพึงพอใจหรือไม่ ควรจะพิจารณาจากองค์ประกอบหลายๆ ด้านรวมกัน ประกอบด้วยการ ให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยี ซึ่งองค์ประกอบที่นำมาพิจารณานี้มีความสอดคล้องกับ ความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้รับบริการอย่างชัดเจน และเมื่อ ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตามจุดมุ่งหมายแล้ว ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจได้ในที่สุด

พิมล เมฆสวัสดิ์ (๒๕๖๒, น. ๒๗) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

๑. ผลิตภัณฑ์บริการในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและ ระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่

และความจริงใจต่อการ สร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมาให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

๒. ราคาค่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและ รูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคา ค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ

๓. สถานที่บริการผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกมีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวย ความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

๔. การส่งเสริมแนะนำบริการผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

๕. ผู้ให้บริการผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความ พึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการการวางรูปแบบ การบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการและ นำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๖. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคาร สถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่งการแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของ กิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการอีกด้วย

๗. กระบวนการบริการผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบ การบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ อย่างถูกต้องมีคุณภาพโดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

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

๑. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับการบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้

๑.๑ ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๑.๒ การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของ ผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

๑.๓ ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่ จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมี การแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจกระทำได้ ๓ ลักษณะ คือ

๒.๑ การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติมีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

๒.๒ การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงาน ให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

๒.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีก ประการหนึ่งก็คือความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิ ประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดี ของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน ๒ ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควร จะได้รับด้วย เช่น มีผู้มีขอจดเครื่องหมายการค้าหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าผู้มาใช้บริการลืมถ่าย เอกสารบัตรประชาชนมาก็ดำเนินการถ่ายเอกสารบัตรประชาชนให้โดยทันที

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการ พัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วผู้มาใช้บริการก็จะเกิด ทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีกและจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

๕.การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบ ครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้ง ในแง่ของนโยบายระเบียบแบบแผนและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

๖. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกัน เป็นไปได้ง่ายขึ้น

๗. ความเสมอภาคการให้บริการ จะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

๗.๑ การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตามหรือเรียกว่าความเสมอภาคในการบริการ

๗.๒ การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ เพราะว่า ประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อยไม่สามารถ เข้ามาติดต่อได้ขาดความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

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

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่

๒. หลักความสม่ำเสมอ

๓. หลักความเสมอภาค

๔. หลักความประหยัด

๕. หลักความสะดวก

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

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

๒. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) คือการให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่ นำเสนอแก่ผู้รับบริการงานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการจากผู้รับบริการ

๓. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) คือการให้บริการผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการ ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการผู้รับบริการได้ทันทีและ ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

๔. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) คือการบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี

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

๕. แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (๒๕๖๒, ๒๘) ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้อง คำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถ ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

๑. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถาม โดยตรงการสำรวจความคิดเห็นเพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่ ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติ โดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการที่ ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

๒. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจนซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนด ทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจนนั้นคือมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของ ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความ พร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

๓. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะ ของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อน ของตนเองจากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวกรวดเร็วทันสมัยและสามารถเข้าถึง ผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

๔. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุก คนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ความทุ่มเทในการ ทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

๕. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติและประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศ และวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตาม กลยุทธ์ที่วางไว้

๖. วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ในการวัดนั้นอาจใช้วิธีการใด วิธีการหนึ่งหรือใช้หลายวิธีประกอบกันเพื่อให้ผลที่แน่นอนขึ้น นักวิชาการได้เสนอแนวคิดในการวัด ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ดังนี้

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

๑. แบบสำรวจปรนัยเป็นแบบวัดที่มีคำถามและคำตอบใช้เลือกตอบโดยที่ผู้ตอบตอบ ตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

๒. แบบสำรวจเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของ ตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดใช้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพแบบ วัดยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น ๒ ลักษณะคือ

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

๒.๒) แบบวัดความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงานของแบบวัดนี้เป็นการวัดความพึงพอใจ ในแต่ละด้านตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ได้แก่แบบวัดของแฮคแมนและโอลแฮม แบบสอบถามเป็นมาตรา ส่วนประมาณค่ามีข้อความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้ความ มั่นคงในงานมิตรสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้า สาโรช ไสยสมบัติ (๒๕๖๔, ๓๙) ได้กล่าวไว้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

๒.๒.๑ การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอ ความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการระยะเวลาในการ ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

๒.๒.๒ การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่ง เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะ จูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบ คำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมี ประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

๒.๒.๓ การสังเกตุเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับการ บริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะ สามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

๗. องค์ประกอบการให้บริการ

แมคครรลอง (Maculion, ๒๐๑๙ อ้างถึงใน นารี นันตติกูล, ๒๕๖๒, น.๒๙) มีความเห็นว่า การให้บริการจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service - delivery agency) บริการซึ่งเป็นประโยชน์ที่ให้ผู้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

โดยประโยชน์ หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาในรูป ของทัศนคติก็ได้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ (๒๕๖๔, อ้างถึงใน นารี นันตติกูล, ๒๕๖๒, น.๒๙) ได้ให้ความหมาย ของการให้บริการว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่ สำคัญ ๖ ส่วน คือ

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ

๒. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร

๓. กระบวนการและกิจกรรม

๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ

๕. ช่องทางการให้บริการ

๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการ สาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็น การประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของ ประชาชนได้หรือไม่เพียงใด อย่างไร

๘. การพัฒนาการให้บริการที่ประทับใจ

๘.๑. การจัดสำนักงานบริการยุคใหม่ ในการจัดสำนักงานบริการยุคใหม่จะเน้นการจัดสำนักงานให้เรียบร้อย สะอาดเพียงอย่างเดียวไม่ได้จะต้องให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้ คือ

๘.๑.๑ การจัดสำนักงานให้สอดคล้องกับกระบวนการ การให้บริการที่ปรับปรุงใหม่ ทำให้ง่ายต่อการติดตามขั้นตอนที่ลดไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

๘.๑.๒ เน้นการเพิ่มพื้นที่ให้ประชาชนผู้มาติดต่อมากกว่าพื้นที่ของเจ้าหน้าที่

๘.๑.๓ สร้างบรรยากาศการติดต่อและให้บริการที่เป็นกันเองและอบอุ่น

๘.๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำอ้อมดื่ม หนังสือพิมพ์

๘.๑.๕ จัดสำนักงานตามโครงการ ๕ ส.

๘.๑.๖ ปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายใน ภายนอก ให้สะอาดสวยงามเป็นธรรมชาติ

๘.๒ จัดให้มีแผนกบริการประชาชน การสร้างความประทับใจเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อจะต้องจัดให้มีส่วนการให้การต้อนรับซึ่งไม่เป็นเพียงการต้อนรับทั่วไปแต่จะต้องสามารถให้คำแนะนำตรวจสอบหลักฐาน เพื่อให้ ประชาชนพร้อมเข้ารับบริการ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๘.๒.๑ ยิ้มแย้มและทักทาย

๘.๒.๒ สอบถามให้คำปรึกษาแนะนำ

๘.๒.๓ ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน

๘.๒.๔ แนะนำสู่จุดบริการต่าง ๆ

๘.๓ การจัดระบบการให้บริการ

๘.๓.๑ การจัดลำดับในการติดต่อโดย

(๑) ให้บัตรคิว

(๒) ให้เครื่องประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงหรือตัวอักษร

(๓) จัดช่องทางให้ติดต่อ

(๔) จัดช่องทางพิเศษสำหรับบางเรื่องที่สามารถบริการได้รวดเร็ว โดยแยกออกจากช่อง ปกติเป็นช่องทางด่วน

๘.๓.๒ การจัดจุดรับติดต่อควรเป็นจุดอยู่บริเวณด้านหน้า มีความกว้างขวางเพียงพอสำหรับการรอรับบริการโดยไม่เบียดเสียด

๙. การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing Service Quality)

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

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

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

๙.๓ ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการและการส่งมอบบริการ (Gap Between Service-Quality Specification and Service Delivery) จะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานไม่ได้ รับการฝึกอบรมจะไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานหรือบางครั้งมีความสับสนในมาตรฐาน ของงานแต่ละงานได้

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

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

การปกครองส่วนท้องถิ่น

๑๐. ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมายซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมี หลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถ พิจารณาได้ ดังนี้

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

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

๑. อาจมีรูปแบบหน่วยการปกครองท้องถิ่นหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความ เจริญประชากร หรือขนาดพื้นที่

๒. ต้องมีอำนาจอิสระ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม

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

๔. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือ มีองค์กรฝ่ายบริหารและ องค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

๕. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

บริบทของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

ข้อมูลทั่วไป

ตำบลหนองสนมตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของอำเภอวานรนิวาส ห่างจากอำเภอวานรนิวาส ๑๒ กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดสกลนคร ๕๘ กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด ๑๐๖ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๖๖,๒๕๐ ไร่ แยกออกจากตำบลขัวก่าย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เมื่อปี พ.ศ.๒๕๑๑ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง ตั้งและเปลี่ยนแปลงเขตตำบลในท้องที่อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๘๕ ตอนที่ ๑๐ หน้า ๔๕๘ ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๑๑ สภาตำบลหนองสนมจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง ตั้งและเปลี่ยนแปลงเขตตำบลในท้องที่อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๑๓ ตอนที่ ๙๙ หน้า ๑๖๙ ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๓๙

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสนมยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลหนองสนมตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เป็นเทศบาลตำบลหนองสนม เมื่อวันที่ ๒๔ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๕

วิสัยทัศน์

“พัฒนาหนองสนมถิ่นน่าอยู่ ควบคู่คุณธรรม ก้าวนำรองรับ AEC มั่งมีด้วยเศรษฐกิจพอเพียง”

พันธกิจ

พันธกิจการพัฒนา

๑. จัดให้มีและบำรุงโครงสร้างพื้นฐานทางบก ทางน้ำ และไฟฟ้า

๒. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตและพัฒนาการศึกษาของประชาชน

๓. ส่งเสริมและเสริมสร้างการจัดระเบียบชุมชนสังคมและความสงบเรียบร้อย

๔. ส่งเสริมและเสริมสร้างการค้า การลงทุน พาณิชยกรรม เกษตรกรรม

๕. ส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยว ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

๖. ส่งเสริมและเสริมสร้างการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลขัวก่าย อำเภอวานรนิวาส และตำบลวาใหญ่ อำเภออากาศอำนวย

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลต้นผึ้ง อำเภอพังโคน และตำบลบะฮี อำเภอพรรณานิคม

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลโพนแพง และตำบลบะหว้า อำเภออากาศอำนวย

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลศรีวิชัย และตำบลเดื่อศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส

ตำบลหนองสนม แบ่งออกเป็น ๒๓ หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ ๑ บ้านบะนกทา
หมู่ที่ ๒ บ้านตาดโตน
หมู่ที่ ๓ บ้านน้ำบุ้น
หมู่ที่ ๔ บ้านบะป่าคา
หมู่ที่ ๕ บ้านหนองสนม
หมู่ที่ ๖ บ้านโพนแพง
หมู่ที่ ๗ บ้านนาจาร
หมู่ที่ ๘ บ้านโนนชนะสังคม
หมู่ที่ ๙ บ้านทุ่งโพธิ์
หมู่ที่ ๑๐ บ้านโนนสะอาด
หมู่ที่ ๑๑ บ้านก่อ
หมู่ที่ ๑๒ บ้านเชียงเพ็ง
หมู่ที่ ๑๓ บ้านนาคอย
หมู่ที่ ๑๔ บ้านนาสวรรค์
หมู่ที่ ๑๕ บ้านก่อใต้
หมู่ที่ ๑๖ บ้านโนนสวรรค์
หมู่ที่ ๑๗ บ้านทุ่งโพธิ์
หมู่ที่ ๑๘ บ้านใหม่พัฒนา
หมู่ที่ ๑๙ บ้านโพนแพง
หมู่ที่ ๒๐ บ้านนาจารใหม่พัฒนา
หมู่ที่ ๒๑ บ้านตาดโตนใหม่พัฒนา
หมู่ที่ ๒๒ บ้านน้ำบุ้นพัฒนา
หมู่ที่ ๒๓ บ้านนาคอยพัฒนา

ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลหนองสนมมีลักษณะเป็นที่สูงทางทิศใต้และลาดต่ำลงทางทิศเหนือของตำบลทำให้พื้นที่ทางทิศตะวันออก เป็นที่ลุ่มสลับดอนเป็นลักษณะลูกคลื่นลอนลึก ทางด้านทิศตะวันตกส่วนใหญ่เป็นที่ลุ่มลูกคลื่นลอนตื้นสลับบางส่วน มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สามารถใช้ประโยชน์ได้จำนวน ๓ สาย คือ ลำน้ำยาม ห้วยเชียงลมและห้วยทิง แหล่งน้ำขนาดเล็ก ๔ แห่ง คือ หนองกัด หนองไชยสิทธิ์ หนองอีจ่อย และหนองอีเลิง

สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม (ทำนา) เมื่อว่างงานจากฤดูทำนาแล้วก็จะทำสวน เช่น ข้าวโพด แตง มันสำปะหลัง และอีกบางส่วนจะอพยพไปใช้แรงงานในเมืองใหญ่

ตำบลหนองสนมโดยทั่วไปจะเป็นสังคมเกษตร มีวิถีชีวิตแบบชาวบ้าน คือ มีความเรียบง่ายใช้ชีวิตอย่างพอเพียง ไม่ค่อยมีการแข่งขันทำให้ชาวบ้านตำบลหนองสนมแห่งนี้มีการพึ่งพออาศัยกันอยู่ตลอดเวลา สภาพเศรษฐกิจประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ ๙๐ ประกอบอาชีพทำนา ส่วนที่เหลือเป็น อาชีพค้าขาย รับจ้าง เลี้ยงสัตว์ ทำสวน และรับราชการ จึงทำให้ข้าวเป็นพืชเศรษฐกิจของตำบลแห่งนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นการทำนาปี คือ สามารถทำนาได้ปีละ ๑ ครั้ง เหตุผลที่ทำนาได้ปีละ ๑ ครั้ง เพราะว่าในฤดูร้อนจะเป็นช่วงที่เกิดภัยแล้งจึงทำให้ไม่มีน้ำในการทำนา พื้นที่ที่ทำนาปี ได้แก่ พื้นที่ทุกหมู่บ้าน โดยพันธุ์ข้าวที่นิยมปลูกกันมากที่สุดในช่วงการทำนาปีในพื้นที่ตำบลหนองสนม คือ ข้าวพันธุ์เหนียว เช่น กข๖ กข๑๒ เนื่องจากเป็นข้าวที่รับประทานกันในท้องถิ่น รองลงมาได้แก่ ข้าวหอมมะลิ ส่วนพันธุ์ข้าวอื่นๆ มีการปลูกเหมือนกันแต่ไม่มาก

สภาพทางสังคม

๑. การคมนาคมและโทรคมนาคม

- การคมนาคมในเขต เทศบาลตำบลหนองสนมใช้การคมนาคมทางบกเป็นหลักในการติดต่อและขนส่งผลผลิตทางการเกษตรออกสู่ตลาด ได้แก่ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒๓๐๗ (วานรนิวาส-บ้านเชือม)

- การคมนาคมกับอำเภอใกล้เคียงใช้ทางหลวงเลข ๒๓๐๗

- การคมนาคมระหว่างหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรัง ซึ่งปัจจุบันได้ถ่ายโอนความรับผิดชอบจากกรมเร่งรัดพัฒนาชมบทมาให้เทศบาลตำบลหนองสนมเกือบทุกสายแล้ว

– ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขเอกชน ๑ แห่ง ตั้งอยู่บ้านบะนกทา หมู่ที่ ๑

- สถานีวิทยุชุมชนบ้านเชียงเพ็งจำนวน ๑ แห่ง

- เครื่องกระจายเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน จำนวน ๒๑ แห่ง

๒. ขนบธรรมเนียม ประเพณี และความเชื่อ

๒.๑ ประเพณีสงกรานต์

รดน้ำดำหัวผู้ใหญ่ จัดขึ้นช่วงระหว่างวันที่ ๑๓-๑๕ เมษายน ภายในงานมีการทำบุญตักบาตร สรงน้ำพระพุทธรูป สรงน้ำพระสงฆ์ รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุในหมู่บ้าน นอกจากนี้ยังมีการก่อเจดีย์ทรายด้วย ประเพณีสงกรานต์จัดขึ้นทุกหมู่บ้านทั่วตำบลหนองสนม

๒.๒ ประเพณีขึ้นบ้านใหม่

เป็นพิธีทำบุญงานมงคลอย่างหนึ่ง เพราะเป็นการปรารภเหตุดี เพื่อเป็นสิริมงคลแก่เจ้าของบ้านและลูกหลานที่จะได้เข้าพักอาศัย มีความอยู่เย็นเป็นสุข เจริญก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ ซึ่งก่อนจะทำบุญเจ้าภาพจะต้องหาฤกษ์ยาม เพื่อให้รู้ว่าวันใดเหมาะที่จะทำพิธี เมื่อได้วันแล้วก็จะนิมนต์พระ เชิญแขก และพ่อพราหมณ์ที่จะมาทำพิธี อีกทั้งเตรียมสิ่งของเครื่องใช้

๒.๓ ประเพณี เดือนสาม บุญข้าวจี่

บุญข้าวจี่เป็นประเพณีที่เกิดจากความสมัครสมานของชุมชนชาวบ้านจะนัดหมายกันมาทำบุญร่วมกันโดยช่วยกันปลูกผามหรือปะรำ เตรียมไว้ใน ตอนบ่าย ครั้นเมื่อถึงรุ่งเช้าในวันต่อมาชาวบ้านจะช่วยกันจี่ข้าว หรือปิ้งข้าวและตักบาตรข้าวจี่ร่วมกัน หลังจากนั้นจะให้มี

การ เทศน์นิทานชาดก เรื่องนางปุณณทาสีเป็นเสร็จพิธี บุญข้าวจี่นิยมทำในราวกลางหรือปลายเดือนสาม คือ ภายหลังการทำบุญวันมาฆบูชา ข้าวจี่ คือข้าวเหนี่ยวนึ่งให้สุกแล้วนำมาปั้นเป็นก้อนโตประมาณเท่าไข่เป็ดขนาดใหญ่หรือผลมะตูมขนาดกลาง ทาเกลือเคล้าให้ทั่วและนวดให้เหนียว แล้วเสียบไม้ย่างไฟ ถ้าไม่เสียบไม้จะย่างบนเหล็กหรือบนไม้ไผ่ผ่าซีกสานขัดกันเป็นตะแกรงห่าง ๆ ก็ได้ โดยย่างบนกองไฟที่เป็นถ่านพลิกไปพลิกมามาจนเกรียมโดยรอบ จึงเอาออกมาทาด้วยไข่ ซึ่งตีให้ไข่ขาวไข่แดง เข้ากันดีแล้วทาจนทั่วปั้นข้าว จึงเอาย่างไฟให้สุกอีกครั้งหนึ่ง บางแห่งเมื่อเอาข้าวย่างไฟเสร็จแล้ว ถอดเอาไม้ออก เอาน้ำอ้อยปีกใส่เป็นไส้ข้างในด้วย น้ำอ้อยอาจเอายัดใส่ข้างในก่อนย่างไฟก็ได้ แต่บางแห่งไม่นิยมใส่น้ำอ้อย

๒.๔ ประเพณีเลี้ยงปู่ตา

ประเพณีการเลี้ยงปู่ตาจะกระทำพร้อมกันทั้งหมู่บ้าน กำหนดเวลาเลี้ยงปู่ตามักจะทำระหว่างเดือน ๖ – ๗ ชาวบ้านจะเลี้ยงปู่ตาก่อนที่จะเลี้ยงตาแฮก สถานที่เลี้ยงปู่ตาก็คือ “คอนปู่ตา” อันเป็นสถานที่ปู่ตาสิงสถิตย์อยู่ ชาวบ้านแทบทุกหมู่บ้านจะเลือกป่าไม้ใกล้หมู่บ้านเป็นที่ปลูกหอหรือโฮงให้ปู่ตาอยู่ ภายในหอปู่ตานั้น จะประกอบด้วยรูปปั้นปู่ตา แท่นบูชา ข้าทาสชายหญิง รูปปั้นช้าง ม้า วัว ควาย หอก พวงมาลัย ดอกไม้ ธูปเทียน ผู้ที่ดูแลรักษาหอปู่ตาเรียกว่า “เฒ่าจ้ำ” คำว่า “จ้ำ” มาจากคำว่า”ประจำ” เฒ่าจ้ำ นอกจากจะมีหน้าที่ดูแลศาลปู่ตาให้เรียบร้อยเป็นประจำอยู่แล้ว ยังมีหน้าที่ เป็นคนกลางในการติดต่อระหว่างปู่ตากับชาวบ้าน เฒ่าจ้ำจึงคล้ายกับทหารคนสนิทของปู่ตา ใครทำอะไรผิดประเพณี ปู่ตาโกรธก็จะบอกผ่านเฒ่าจ้ำไปยังบุคคลที่กระทำผิด ปู่ตาต้องการให้ชาวบ้านปฏิบัติอย่างไร ก็จะบอกผ่านเฒ่าจ้ำไป ชาวบ้านจะติดต่อกับปู่ตาโดนตรงไม่ได้

“ดอนปู่ตา” นั้น จะเป็นบริเวณป่าสงวนที่ชาวบ้านเคารพเกรงกลัวมาก ใครจะไปตัดโค่นต้นไม้ ยิงสัตว์ในเขตดอนปู่ตาไม่ได้ ท่านจะโกรธเพราะถือว่าล่วงเกินบริวารท่าน ปู่ตาจะบันดาลให้ผู้ที่ล่วงเกินมีอันเป็นไป เช่น เจ็บไข้ได้ป่วย ประกอบการงานไร้ผล ดังนั้น การที่ชาวบ้านเคารพปู่ตา จึงเป็นการอนุรักษ์ป่า และอนุรักษ์สัตว์ ในเขตดอนปู่ตาได้เป็นอย่างดี

๒.๕ ความเชื่อ

ชาวบ้านตำบลหนองสนมมีความเชื่อส่วนบุคคลซึ่งสืบทอดมาจากบรรพบุรุษ ได้แก่

๒.๕.๑ ไม่นิยมสร้างบ้านค่อมต่อไม้ใหญ่ เพราะเชื่อว่าบุคคลในครอบครัวจะอยู่ไม่สงบสุข

๒.๕.๒ เนื่องจากมีกลุ่มคริสตชนจำนวน ๓ หมู่บ้าน คือ บ้านน้ำบุ้น หมู่ที่ ๓,บ้านนาจาร หมู่ที่ ๗ และบ้านนาจารใหม่พัฒนา หมู่ที่ ๒๐

๒.๕.๓ ในวันพระ ๘ ค่ำ หรือ ๙ ค่ำ ไม่นิยมสีข้าว

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้งของหมูบานหรือชุมชนหรือตำบล ตำบลหนองสนมตั้งอยูทางทิศตะวันออกเฉียงใตของอำเภอวานรนิวาส หางจากตัวอำเภอ ๑๒ กิโลเมตร และหางจากจังหวัดสกลนคร ๕๘ กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด ๑๐๖ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๖๖,๒๕๐ ไร

ตำบลหนองสนม มีอาณาเขตติดตอ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดตอกับ ตำบลขัวกาย อำเภอวานรนิวาส และตำบลวาใหญ อำเภออากาศอำนวย

ทิศใต ติดตอกับ ตำบลตนผึ้ง ตำบลพังโคน และตำบลบะฮี อำเภอพรรณานิคม

ทิศตะวันออก ติดตอกับ ตำบลโพนแพง และตำบลบะหวา อำเภออากาศอำนวย

ทิศตะวันตก ติดตอกับ ตำบลศรีวิชัย และตำบลเดื่อศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส

ตำบลหนองสนมแยกออกจากตำบลขัวกาย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เมื่อป พ.ศ.๒๕๑๑ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง ตั้งและเปลี่ยนแปลงเขตตำบลในทองที่อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เลมที่ ๘๕ ตอนที่ ๑๐ หนา ๔๕๘ ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๑๑ และปจจุบัน มีหมูบานในเขตตำบลหนองสนม จำนวน ๒๓ หมูบาน ดังนี้

- บานบะนกทา หมูที่ ๑ เมื่อประมาณป พ.ศ. ๒๔๖๐ ชาวบานอพยพมาจากประเทศสาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว ขามฝงมาทางจังหวัดนครพนม การอพยพมา พรอมกันคราวนั้น มี ไทโยย ไทลาว ไดเดินทาง มาเรื่อยๆ มาตั้งที่พักที่บานขาม ตำบลขัวกาย จังหวัดสกลนคร และไดตั้งถิ่นฐานอยูที่นั่น เนื่องจากมีแหลงน้ำธรรมชาติ คือ ลำน้ำยามที่อุดมสมบูรณ จากนั้นไมนานไดเกิดโรคระบาดที่ชาวบานเรียกวา “โรคหา”(โรคอหิวาตกโรค) อยางหนัก ทำใหมีผูคนลมตายจำนวนหนึ่ง ครอบครัวของนางแพง ไฮวัง จึงไดพากันขามลำน้ำยามมาหลบหาที่ดอนทาน้ำ ตอมา มีครอบครัวของนายเภา พลสีดา และนายลอน บาลนาคม พากันมาตั้งบานหางจากดอนทาน้ำประมาณ ๑.๕ กิโลเมตร ซึ่งเปนปาที่อุดมสมบูรณมากในขณะนั้น ตอมา นายสลัด ศรีสรอย,นายสาง ศรีสรอย และนายลี คุณชาติ พาครอบครัว อพยพมาจากบานอุมเหมา ตำบลไฮหยอง อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร มาอยูดวยกันและที่มาของชื่อหมูบานเกิดจากมีนายพรานคนหนึ่งเขาไปลาสัตวในปาและพบวามีหนองน้ำอยูกลางปามีสัตวหลายชนิดมากินน้ำในหนองนั้นแตนายพราน คนดังกลาวสังเกตวาบรรดาสัตวที่มากินน้ำนั้นมีนกทามากกวาสัตวชนิดอื่นจึงพากันตั้งชื่อหนองน้ำแหงนั้นวา“หนองนกทา” และตั้งชื่อหมูบานตามชื่อหนองน้ำ คือบานหนองนกทาและตอมาจึงเปลี่ยนเปนบานบะนกทา หมูที่ ๑ ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ตอมาทางราชการไดแตงตั้งนายลอน บาลนาคมเปนผูใหญบานคนแรก

- บานตาดโตน หมูที่ ๒ ชาวบานตาดโตน เดิมมีถิ่นฐานอยูบานไร บานไฮ อำเภอพรรณนานิคม จังหวัดสกลนคร โดยไดอพยพมาตั้งบานเรือนครั้งแรกประมาณ ๗ ครัวเรือน ครั้งแรกที่เริ่มเปนกลุมหมูบานไดเขาไปเปน บานฝากขึ้นกับบานน้ำบุน ซึ่งตอนนั้นยังอยูในเขต

ปกครองของตำบลขัวกาย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ตอมา เมื่อ พ.ศ.๒๔๗๐ ทางที่ทำการปกครองอำเภอวานรนิวาสเห็นวาจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นเปน ๑๕ หลังคาเรือน จึงไดออกมาประชุมเพื่อจัดตั้งเปนหมูบานอยางเปนทางการและเนื่องจากมีน้ำโตนตาดทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของหมูบาน จึงไดใชชื่อวา บานตาดโตน จนถึงปจจุบัน โดยมี นายพร อนุศาสน ดำรงตำแหนงผูใหญบานคนแรก

- บานน้ำบุน หมูที่ ๓ จากการบันทึกของพอเฒาใน เสมอพิทักษ โดยการบอกเลาประวัติหมูบานจาก พอเฒาไตย อัมวงศ และ พอเฒาโงด อัมวงศและทานยังเปนผูรวมกอตั้งหมูบานแหงนี้ดวย ผูที่รวมกอตั้งบานน้ำบุน ไดยาย มาจากบานชางมิ่ง ตำบลชางมิ่ง อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนครซึ่งการยายมาครั้งนี้ มาดวยกัน ๔ กลุม รวมทั้งสิ้น ๑๕ ครอบครัว สถานที่ตั้งหมูบานนั้นเปนที่ทุรกันดารมาก เปนที่มาของชื่อหมูบาน เนื่องจาก ขาดน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค จนไดพบบอน้ำเล็กๆ ที่พอคาเดินทางไปมาและมักจะพักดื่มน้ำในบอนั้น จึงไดปรับปรุงโดยขุดบอน้ำลึกลงไปอีก ซึ่งน้ำบอ ดังกลาวมีความมหัศจรรยคือน้ำจะซึมออกมาเรื่อยๆ ตลอดทั้งป ชาวบานจึงเรียกวา "สรางบุน" หรือ "บอน้ำบุน" จึงเปนที่มา ของชื่อ "บานน้ำบุน" สำหรับขนบธรรมเนียมประเพณี ชาวบานน้ำบุนนับถือประเพณีแบบชาวภูไทแบบอำเภอพรรณนานิคม จังหวัดสกลนคร ซึ่งเปนถิ่น เดิมของบานน้ำบุนกอนที่จะยายมา

- บานบะปาคา หมูที่ ๔ ประวัติความเปนมาของหมูบานบะปาคา หมูที่ ๔ ตำบลหนองสนม อำเภอ วานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เริ่มกอตั้งหมูบาน เมื่อ พ.ศ. ๒๔๙๖ โดยที่ทานหลวงปูปญญา บุญโต เมื่อครั้งทานยังเปน ฆราวาสไดพาครอบครัวอพยพมาจากจังหวัดสุรินทร เมื่อเดินทางมาเห็นที่แหงนี้ยังมีความอุดมสมบูรณ จึงไดตัดสินใจ พักอาศัยอยู ณ ที่แหงนี้ และเนื่องจากบริเวณแหงนี้มีหญาคาขึ้นจำนวนมาก เมื่อกอตั้งเปนหมูบานจึงไดรับขนานนามวา “บานบะปาคา” และตอมาญาติพี่นองที่จังหวัดสุรินทรก็ไดยายตามมาอีก ๒๐ ครอบครัว แตก็ยังไมเปนหมูบานที่เขมแข็ง มากนัก จนกระทั่งป พ.ศ.๒๕๐๓ มีกลุมชาวบานจากบานไฮหยอง ตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนครและ บานวังมวง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนครยายเขามาจึงไดมีการเลือกผูใหญบานเปนครั้งแรก โดยมี นายศิริ บุญโต ดำรงตำแหนงผูใหญบานคนแรก

- บานหนองสนม หมูที่ ๕ เริ่มกอตั้งหมูบาน เมื่อ พ.ศ.๒๔๗๘ โดยนายกำ จำรักษา พรอมครอบครัวซึ่งมี พื้นเพเดิมอยูที่บานดอนแดง ตำบลอากาศอำนวย อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ไดเขามาทำนา ทำสวน ทำไร ในพื้นที่ที่มีชื่อวา บะสะเร บริเวณนี้มีสายน้ำที่เปนแหลงอุดมสมบูรณ เรียกวา หวยบาก หวยเชียงลม ลอมรอบ บะสะเรไว ซึ่งครอบครัวนี้เห็นวาพื้นที่ดังกลาวเปนพื้นที่ที่เหมาะแกการทำมาหากิน อุดมสมบูรณดวยแหลงน้ำ จึงไดอพยพครอบครัว จากบานดอนแดงมาตั้งรกรากอยูอยางถาวรในบริเวณพื้นที่ดังกลาว ซึ่งมีหลายครอบครัวอพยพมาอยูดวย ตอมา กำนันตำบลขัวกาย ซึ่งขณะนั้นก็คือ นายพิม แกวไพฑูรย เปลี่ยนชื่อจากบานบะสะเร มาเปน บานหนองสนม ในป พ.ศ.๒๕๐๐ เพราะเห็นวาชื่อเดิมไมเหมาะสมและมีนายบุน ทาวนาง เปนผูใหญบานคนแรก และเมื่อป พ.ศ.๒๕๐๕ ชาวบ้านได้ร่วมกันสรางวัดชื่อ “วัดประชาสามัคคี”มีเจาอาวาส คือหลวงพออุน บานหนองสนมในขณะนั้นขึ้น

กับตำบลขัวกาย ในป พ.ศ.๒๕๑๔ ทางราชการไดแยกตำบลขัวกาย ออกเปน ๒ ตำบล คือ ตำบลขัวกายและตำบลหนองสนม หมูบานหนองสนมจึงขึ้นกับตำบลหนองสนมตั้งแตบัดนั้นเปนตนมา โดยมีนายบุน ทาวนาง ดำรงตำแหนงผูใหญบานคนแรก

- บานโพนแพง หมูที่ ๖ เริ่มกอตั้งหมูบาน เมื่อ พ.ศ.๒๕๐๗ เดิมชาวบานโพนแพงไดอพยพมาจากบาน วานรนิวาส โดยมีนายพราน ๓ คน เดินทางเขามาทำการลาสัตวไดแก นายไชยราช โพธิ นายเทพ สุริวงค และนายขี่ สุริวงค ไดพบวาพื้นที่แหงนี้เปนพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ มีปาไมและสัตวปามากมาย รวมทั้งเปนพื้นที่ใกลแหลงน้ำ จึงเห็นวาเปน ทำเลที่เหมาะแกการจัดตั้งเปนหมูบาน จึงไดพากันชักชวนเพื่อนฝูงมาตั้งรกรากเปนหมูบานแรกเริ่ม มีอยูดวยกัน ๖ หลังคาเรือน ตอมาไดเพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อยๆ จนกระทั่งตอมาไดกอตั้งขึ้นมาเปนหมูบานอยางถาวร โดยมีการเลือกตั้งผูนำ หมูบานคนแรก คือ นายไชยราช โพธิ

- บานนาจาร หมูที่ ๗ บริเวณที่ตั้งของหมูบานสวนใหญเปนที่ราบ มีลำหวยหลายสายลอมรอบหมูบาน เชน หวยบง หวยหอย หวยดินแดง หวยหินกอง หวยมวง และหวยโสกลูกนก บริเวณที่ราบสวนใหญจะมีตนดอกจาร เจริญเติบโตขึ้นอยางมามาย จึงขนานนามตามที่ตั้งของหมูบานวา บานนาจาร โดยมี นายเคน โพธิมล และนายคาน เสมอพิทักษ เปนคนมาจากทาแรและมาแตงงานกับชาวชางมิ่ง ไดมาพบเห็นบริเวณนี้ จึงเกิดความพึงพอใจมาก เพราะพื้นที่ สวนใหญเหมาะแกการทำเกษตรกรรม จึงไดกอตั้งหมูบานนี้ขึ้น ชนกลุมแรกที่เขามากอตั้ง บานนาจาร เมื่อป พ.ศ.๒๔๕๑ คือ นายเคน โพธิมล, นางหมาแดง โพธิมล, นายคาน เสมอพิทักษ, นางทอง เสมอพิทักษ, นายหมา (ไมทราบนามสกุล) และชนกลุมสอง คือนายตัน ถิ่นทอง, นางคิ่ม ถิ่นทอง, นายจันทร สีนอย

- บานโนนชนะสังคม หมูที่ ๘ กอตั้งเมื่อ พ.ศ.๒๔๙๙ โดยชาวบานไดอพยพมาจากอำเภอมวงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี เนื่องจากชาวบานมีปญหาความยากจนและภัยแลง เริ่มแรกจำนวน ๖ ครอบครัว โดยการนำของ นายทูล ฐานะ นายออน นามคุณ นายนา วิริยะ และนายพัฒน สายเมฆ ซึ่งใกลๆ หมูบาน มีผักแวนขึ้นตามแหลงน้ำเปน จำนวนมากในขณะนั้นจึงเรียกชื่อหมูบานวาบานหนองผักแวน ตอมาสภาพภูมิประเทศไดเปลี่ยนแปลงไปหนองน้ำตื้นเขินขึ้น และไดจัดตั้งหมูบานขึ้นใหม ในป พ.ศ.๒๕๐๓ จึงเปลี่ยนชื่อเปนบานโนนชนะสังคม จนถึงปจจุบัน โดยมี นายนา วิริยะ ดำรงตำแหนงผูใหญบานคนแรก

- บานทุงโพธิ์หมูที่ ๙ กอตั้งขึ้นเมื่อ ป พ.ศ.๒๔๑๕ โดยการนำของนายทิดสา บุตรสา และเพื่อนๆ อีก ๖ - ๗ ครอบครัว ซึ่งบริเวณที่ชาวบานมาจับจองหาที่ทำกินและสรางบานเรือนนั้นเปนบริเวณที่ราบลุมขนาดกวางขวาง พอสมควร อีกทั้งยังอยูใกลลำน้ำทิง ในการตั้งบานทุงโพธิ์ใหมๆ นั้น ยังเปนตำบลขัวกาย อำเภอวานรนิวาส ตอมาเห็นวา มีอาณาเขตที่กวางยากแกการปกครองจึงไดแยกตำบลเมื่อป พ.ศ. ๒๕๐๖ โดยมี นายทิดสา บุตรสา ดำรงตำแหนง ผูใหญบานคนแรก

- บานโนนสะอาด หมูที่ ๑๐ เดิมชาวบานโนนสะอาดไดอพยพมาจากบานวานรนิวาส ตำบลวานรนิวาส อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ตั้งแตป พ.ศ.๒๔๘๕ โดยมีนายกง แกวเคน ซึ่งเปนชาวบานนาจาร ไดออกมาสราง บานเรือนหางจากเพื่อน ตอมาไดมี นายพรม ธิวะ

โต ชาวบานคึม ตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ออกมาสรางบานอยูใกลๆ ดวย จนกระทั่งไดมีครอบครัวอื่นๆ ตามมาอยูรวมกันจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ เดิมบานโนนสะอาด เปนบานฝากของบานนาจาร หมูที่ ๗ ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จนมาถึง ป พ.ศ.๒๕๑๐ ไดแยกออกมาจากบานนาจาร ภาษาทองถิ่นคือ ภาษาภูไทย ภาษาโยย ซึ่งเปนภาษาไทยอีสาน มีผูใหญบานคนแรก คือ นายประเสริฐ หันโพธิ์ ตอมาไดเสียชีวิต เมื่อ พ.ศ. ๒๕๑๘ จึงไดมีการเลือกผูใหญบานสืบตอกันเรื่อยๆ

- บานกอ หมูที่ ๑๑ เมื่อประมาณ ๒๐๐ ปที่แลว ไดมีกลุมบุคคลที่อพยพมาจาก เมืองมหาชัยกองแกว ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และมีอีกหลายกลุม ที่อพยพมาจากจังหวัดอุบลราชธานี บางกลุมได ปกหลักอยูบริเวณบานคูขาด บางคางฮุง บาน ถอน และบานนาบัว อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เพื่อตั้งหมูบาน ในพื้นที่ที่มีความอุดม สมบูรณ จากนั้นคนในกลุมดังกลาวก็แยกตัวออกมาเพื่อหาแหลงที่อุดมสมบูรณแหงใหมเพื่อตั้ง หมูบาน ซึ่งยายมาทางบริเวณใกลลำน้ำยามและลำหวยทิงมาบรรจบกันซึ่งเปนบริเวณที่มีความ อุดมสมบูรณเหมาะแกการเพาะปลูก ขาว และพืชพันธุธัญญาหารนานาชนิด จึงไดตั้งหมูบาน อยูรวมเปนกลุม บริเวณปาไมกอ อันเปนที่มาของชื่อหมูบาน ซึ่งเรียกตามปาไมในพื้นที่ที่ตั้งหมู บาน วา “บานกอ” ตอมาในป พ.ศ. ๒๕๓๔ ไดมีการแยกหมูบานเปน ๒ หมูบาน เมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๓๔ ซึ่งมีผูใหญบาน หมื่นอักษร ดำรงตำแหนงผูใหญบานคนแรก

- บานเชียงเพ็ง หมูที่ ๑๒ เริ่มกอตั้งหมูบาน เมื่อประมาณป พ.ศ. ๒๔๐๔ มีผูอพยพมากอตั้งคือ นายไชยแสง ฮาบพนม และมีนายโสม ฮาบพนม เปนผูชวยในการปกครอง โดยมีผูดำรงตำแหนงผูใหญบานคนแรก คือ นายเขียว หันโพธิ์

- บานนาคอย หมูที่ ๑๓ เดิมชื่อวา บานหนองชาง เมื่อป พ.ศ. ๒๔๔๔ หรือ ประมาณกวา ๑๐๐ ปมาแลว โดยการนำของ พออุยทอม ผากงคำ, พออุยกอง จันทรแดง และ พออุยปอม เถายาบุตร อพยพครอบครัวจากบานนาโน ตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร มาตั้งถิ่นฐานบริเวณหนองชาง ตอนนั้นชาวบานเรียกวา “โนนตูม” บริเวณนี้น้ำ ทวมในฤดูฝน จึงพากันยายขึ้นมาบริเวณที่ดอน ซึ่งเปนที่ตั้งบานนาคอยในปจจุบัน ตอมาไดมี ครอบครัว ในละแวกนั้นทั้งในจังหวัดและตางจังหวัดอพยพเขามา โดยเฉพาะจากจังหวัด อุบลราชธานี ผูปกครองหมูบานคนแรกคือ นายอินทร กุลอัก ในชวงนั้นยังขึ้นตอตำบลขัวกาย และไดมีการแยกตำบลเมื่อ พ.ศ. ๒๕๐๓ มีภาษาพูด ๓ ภาษาคือ ภาษาโยย ภาษายอ และภาษา ลาว นับถือศาสนาพุทธ ทั้งนี้ มีผูดำรงตำแหนงผูใหญบานคนแรก คือ นายอินทร กุลอัก

- บานนาสวรรค หมูที่ ๑๔ เปนหมูบานที่แยกออกมาจากบานบะนกทา หมูที่ ๑ ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เมื่อวันที่ ๒๐ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๒๓ ทั้งนี้ เพื่อความเหมาะสมดานการปกครองและ การพัฒนา สาเหตุที่ตั้งชื่อ บานนาสวรรค สวนหนึ่งมา จากสภาพดานภูมิศาสตรติดทุงนา จึงตั้งชื่อใหสอดคลองกับสภาพ แวดลอม โดยมีผูดำรง ตำแหนงผูใหญบานคนแรก คือ นายนอม ปุยวงค

- บานกอใต หมูที่ ๑๕ เปนหมูบานที่แยกออกมาจากบานกอ หมูที่ ๑๑ ตำบล

หนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๓๔ โดยมีผู้ดำรงตำแหนง ผู้ใหญบานคนแรก คือ นายพอม กุลอัก

- บานโนนสวรรค หมูที่ ๑๖ เดิมเปนพื้นที่ปาชื่อโคกเลา เนื่องจากเลาของชาวบานมาสรางไวหนึ่งหลัง ตอมาเมื่อประมาณ พ.ศ.๒๕๑๓ มีนายตาด หุนติราช นายถนอม พันนาคำ ไดอพยพมาจากบานทุงโพธิ์ เขามาตั้งถิ่นฐาน เปนครั้งแรก หลังจากนั้นก็ไดมีชาวบานครอบครัวอื่นๆ ยายเขามาตามลำดับ เชน นายทอง วงคกรม นายคำสา อินธิราช, นายหวาง หุนติราช, นายสุข บาลนาคม ถึงแมจะมีหลายครอบครัวเขามาอยูรวมกัน แตก็ไมพอเพียงที่จะเปนหมูบานได ตองอาศัยเขารวมเปนสมาชิกของบานทุงโพธิ์ หมูที่ ๙ อยูเหมือนเดิม กระทั่งป พ.ศ.๒๕๒๘ นายเพ็ง กมล, นายเสรี กุลอัก และคนอื่นๆ อีกหลายครอบครัว ยายเขามาสมทบจนหมูบานมีขนาดใหญขึ้นจนถึงเกณฑกำหนดของทางราชการที่ตั้งไว สำหรับแยกหมูบาน คณะกรรมการหมูบานและชาวบานทุกคนจึงรวมใจกันยื่นขอแยกหมูบานชื่อบานโนนสวรรค หมูที่ ๑๖ ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร และไดรับอนุมัติเมื่อป พ.ศ.๒๕๔๑

- บานทุงโพธิ์ หมูที่ ๑๗ เปนหมูบานที่แยกออกมาจากบานทุงโพธิ์ หมูที่ ๙ ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร หลังจากที่มีจำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้น เมื่อ พ.ศ.๒๕๔๒ โดยมีผู้ดำรงตำแหนง ผู้ใหญบานคนแรก คือ นายสุกัน หุนติราช

- บานใหมพัฒนา หมูที่ ๑๘ เปนหมูบานที่แยกออกมาจากบานบะนกทา หมูที่ ๑ ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เมื่อป พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งตอนนั้น มีนายพรมมา สุวะศรี เปนกำนันตำบลหนองสนม โดยมีผู้ดำรงตำแหนงผู้ใหญบานคนแรก คือ นายธง กอนเกิด

- บานโพนแพง หมูที่ ๑๙ เปนหมูบานที่แยกออกมาจากบานโพนแพง หมูที่ ๖ ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ตามประกาศจังหวัดสกลนคร เรื่องตั้งและกำหนดเขตหมูบาน ลงวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๔๔ มีผูใหญบานคนแรก คือ นายดลศักดิ์ เขื่อนพงศ

- บานนาจารใหมพัฒนา หมูที่ ๒๐ เปนหมูบานที่แยกออกจากบานนาจาร หมูที่ ๗ ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ตามประกาศจังหวัดสกลนคร เรื่องตั้งและกำหนดเขตหมูบาน เมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๔๘ เพื่อความเหมาะสมทั้งในดานการปกครองและการบริการพัฒนาหมูบานใหเปนไปไดดวยดีรวดเร็วและทั่วถึงกัน มีผูใหญบานคนแรก คือ นายประเมิน นิลเขต

- บานตาดโตนใหมพัฒนา หมูที่ ๒๑ เปนหมูบานที่แยกออกจากบานตาดโตน หมูที่ ๒ ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ตามประกาศจังหวัดสกลนคร เรื่องตั้งและกำหนดเขตหมูบาน ลงวันที่ ๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๘ ตั้งชื่อเปนบานตาดโตนใหมพัฒนา หมูที่ ๒๑ ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร มีผูใหญบานคนแรก คือ นายสะอาด เหลาแตว

- บ้านน้ำบุ้นพัฒนา หมู่ที่ ๒๒ เปนหมูบานที่แยกออกจากบานน้ำบุ้น หมู่ที่ ๓

ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ตามประกาศจังหวัดสกลนคร เรื่องตั้งและกำหนดเขตหมู่บ้าน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติ ลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช ๒๔๕๗ ให้แยกหมู่บ้านน้ำบุ้นพัฒนา หมู่ที่ ๒๒ ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เมื่อเดือนปี พ.ศ.๒๕๖๒ จนถึงปัจจุบัน
เพื่อความเหมาะสมทั้งในด้านการปกครองและการบริการ พัฒนาหมู่บ้านให้เป็นไปได้ด้วยดี รวดเร็วและทั่วถึงกัน มีผู้ใหญ่บ้านคนแรก คือ นายศักดิ์สินธุ์ ช่วยลือไทย จนถึงปัจจุบัน

- บ้านนาคอยพัฒนา หมู่ที่ ๒๓ เปนหมูบานที่แยกออกจากบานนาคอย หมู่ที่ ๑๓ ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ตามประกาศจังหวัดสกลนคร เรื่องตั้งและกำหนดเขตหมู่บ้าน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติ ลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช ๒๔๕๗ และอนุมัติกระทรวงมหาดไทย ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๓๑๐.๑/ว๑๑๗๙ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ แยกหมู่บ้าน บ้านนาคอย หมู่ที่ ๑๓ ตำบลหนองสนม จัดตั้งเป็นหมู่บ้านใหม่อีก ๑ หมู่บ้าน ๙อหมู่บ้านนาคอยพัฒนา หมู่ที่ ๒๓ ตำบลหนองสนม ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖ จนถึงปัจจุบัน เพื่อความเหมาะสมทั้งในด้านการปกครองและการบริการ พัฒนาหมู่บ้านให้เป็นไปได้ด้วยดี รวดเร็วและทั่วถึงกัน มีผู้ใหญ่บ้านคนแรก คือ นายอิทธิพล น้อยสุข จนถึงปัจจุบัน

สภาตำบลหนองสนมจัดตั้งเปนองคการบริหารสวนตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง ตั้งและเปลี่ยนแปลงเขตตำบลในทองที่อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เลมที่ ๑๑๓ ตอนที่ ๙๙ หนา ๑๖๙ ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๓๙

องคการบริหารสวนตำบลหนองสนมยกฐานะขึ้นเปนเทศบาลตำบลหนองสนมตามประกาศกระทรวง มหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองคการบริหารสวนตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เปน เทศบาลตำบลหนองสนม เมื่อวันที่ ๒๔ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๕

เว็บไซตสำนักงานเทศบาลตำบลหนองสนม www.nongsanom.org โทร. ๐-๔๒๐๙-๙๗๗๑

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลหนองสนมมีลักษณะภูมิประเทศเปนที่สูงทางทิศใตและลาดต่ำลงทางทิศเหนือของตำบล ทำใหพื้นที่ ทางทิศตะวันออกเปนที่ลุมสลับดอนเปนลักษณะลูกคลื่นลอนลึก ทางดานทิศตะวันตกสวนใหญเปนที่ลุม ลูกคลื่นลอนตื้น สลับบางสวน

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศ มี ๓ ฤดู คือ

ฤดูฝน จาก เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนตุลาคม

ฤดูหนาว จาก เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนมกราคม

ฤดูรอน จาก เดือนกุมภาพันธ ถึง เดือนเมษายน

๑.๔ ลักษณะของดิน

๑.๔.๑ สภาพของดิน

จากการสำรวจของสำนักสำรวจและวิจัยทรัพยากรดิน กรมพัฒนาที่ดิน

กระทรวงเกษตรและสหกรณ พบวาลักษณะของดินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสภาพพื้นที่เปนที่ลุมสลับกับที่ดอน วัตถุตนกำเนิดดินสวนใหญเกิดจาก การสลายตัวผุพังอยูกับที่ของหินตะกอน หรือเปนชิ้นสวนของหินตะกอนที่ผุพังและถูกเคลื่อนยายมาในระยะทางไมไกลนัก ลักษณะดินที่พบสวนใหญมักจะเปนดินที่มีพัฒนาการสูง มีความอุดมสมบูรณต่ำ ดินมีโอกาสขาดแคลนน้ำไดงาย เนื่องจาก เนื้อดินเปนทรายจัด นอกจากนี้ยังมีดินที่มีปญหาในการใชประโยชนทางดานการเกษตรอีกดวย เชน ดินเค็ม ดินทราย ดินมีกรวดศิลาแลงปนอยูในระดับตื้น สงผลใหศักยภาพของดินทางการเกษตรสวนใหญอยูในเกณฑคอนขางต่ำหรือต่ำ

ซึ่งในเขตจังหวัดสกลนคร จากการสำรวจสามารถจำแนกลักษณะของดินไดดังนี้ การจำแนกดิน Loamy-skeletal over fragmental mixed, subactive, isohyperthermic Petroferric Haplustults

การกำเนิด : เกิดจากตะกอนชะมาทับถมบนหินตะกอนเนื้อละเอียดบนพื้นผิวของการเกลี่ยผิวแผนดิน

สภาพพื้นที่ : ราบเรียบถึงคอนขางราบเรียบ มีความลาดชัน ๐-๒ %

การระบายน้ำ : ดี

การไหลบาของน้ำบนผิวดิน : ชา

การซึมผานไดของน้ำ : ชา

พืชพรรณธรรมชาติและการใชประโยชน : ปาเต็งรัง และถูกนำไปใชเปนวัสดุสำหรับทำถนน

การแพรกระจาย : ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การจัดเรียงชั้น : A-Bt-Bsm-๒Bgv(๒Cgv)

ลักษณะและสมบัติดิน : เปนดินตื้นถึงชั้นดานแข็งของศิลาแลง ดินบนเปนดินรวนหรือดินรวนปนทราย (ปนกรวดลูกรัง) สีเทาเขมหรือสีน้ำตาลเขม ดินลางเปนดินรวนปนกอนกรวดหรือดินรวนเหนียวปนกอนกรวดลูกรัง สีน้ำตาลหรือน้ำตาลแก จะพบแผนศิลาแลงภายใน ๕๐ ซม. จากผิวดิน ซึ่งจะจับตัวเปนชั้นดานมีขนาดใหญและแข็ง จนไมสามารถที่จะเจาะผานได ในบางแหงหนาดินจะถูกชะลางไปจนถึงชั้นแผนศิลาแลง ปฏิกิริยาดินเปนกรดจัดถึง เปนกลาง (pH ๕.๕-๗.๐) ในดินบนและเปนกรดจัดมาก (pH ๔.๕-๕.๐) ในดินลาง

ชุดดินที่คลายคลึงกัน : ชุดดินอน

ขอจำกัดการใชประโยชน : เปนดินตื้น จะพบแผนศิลาแลงขนาดใหญ่และหนาจนไมสามารถเจาะผานได พบอยูภายใน ๕๐ ซม. ซึ่งขัดขวางการเจริญเติบโตของพืช

ขอเสนอแนะในการใชประโยชน : ควรปลอยไวใหเปนปาธรรมชาติ ไมควรจะนำมาใชประโยชนในการเกษตร เพราะจะตองใชการจัดการเปนอยางมาก เนื่องจากเปนดินตื้น

๑.๔.๒ สภาพแหลงน้ำ

๑) แหลงน้ำบนดิน เปนแหลงรวบรวมน้ำตามธรรมชาติ ซึ่งสวนใหญจะ

ไดจากน้ำที่ไหลมาบนผิวดิน และบางสวนซึมออกมาจากดิน เปนแหลงน้ำขนาดเล็กและขนาดใหญ ซึ่งปริมาณน้ายอมมีความแตกตางกันไปตามฤดูกาล ทั้งนี้ขึ้นอยูกับวา มีฝนตกในเขตของลุมน้ำนั้นหรือไม หรือวาตกจำนวนมากนอยเพียงไร บางวันอาจมีน้ำไหลมาในลำน้ำมาก เพราะเกิดฝนตกหนัก และอาจมีระดับสูง ไหลลนเขาไปทวมเปนประโยชนตอพื้นที่เพาะปลูกไดเองตามธรรมชาติ สวนใน ระยะฤดูแลง ไมมีฝนตกเลย น้ำในแหลงน้ำประเภทบอหนอง ซึ่งไดเก็บน้ำ ในชวงฤดูฝนไวนั้น อาจมีน้ำใหใชพอบรรเทา ความเดือดรอนไดบาง แตน้ำในแมน้ำ ลำธาร และหวยบางแหงอาจมีน้ำไหลลดนอยลงไป

ซึ่งตำบลหนองสนมมีแหลงน้ำบนดิน ดังนี้

- สระน้ำ บอน้ำ : ที่เกษตรกรไดขุดเพื่อใชเลี้ยงสัตว หรือไวเพื่อใชในการเกษตร

- หนองน้ำ : สวนใหญเกิดตามธรรมชาติ เชน หนองชัยสิทธิ์ หนองกัด หนองอีจอย หนองอีเลิง ฯลฯ

- ลำหวย : ลำหวยที่ไหลผานตำบลหนองสนมมีหลายสาย เชน หวยเชียงลม หวยแสง หวยทิง หวยวังแคน หวยเครือขาวปลอก ฯลฯ

- แมน้ำ : แมน้ำขนาดใหญที่เปนเสนแบงตำบลหนองสนมกับตำบลใกลเคียง คือ แมน้ำยาม

๒) แหลงน้ำใตดิน เปนน้ำที่มีอยูใตผิวดิน ไดมาจากน้ำฝนที่ตกแลวซึมผานลงไปสะสมอยูในชองวาง ของชั้นดิน ทราย และกรวด ตลอดจนรอยแตก และโพรงของหินที่อยูใตผิวดินนั้น เมื่อขุดบอลงไปจน ถึงชั้นที่มีน้ำสะสมอยู เชน ชั้นทรายและกรวด ซึ่งน้ำไหลผานไดดี เวลาใดที่นำน้ำขึ้นไปใช ทำใหระดับน้ำในบอลดลง ก็จะมี น้ำไหลเขามาแทนที่ อยูเสมอ ซึ่งเกษตรกรในตำบลหนองสนมจะใชวิธีขุดเจาะบอบาดาลเพื่อนำน้ำใตดินขึ้นมาใชทำการเกษตรในฤดูแลง

๑.๔.๓ สภาพปาไม

ตำบลหนองสนมมีทรัพยากรธรรมชาติปาไมแบบปาเต็งรัง ปาแพง ปาแดงหรือปาโคก ทำใหชวงฤดูฝน มีเห็ดขึ้นสามารถนำมาทำอาหารรับประทานได สิ่งแวดลอมโดยรวม ยังเปนสภาพปาไมธรรมชาติที่อุดมสมบูรณไปดวยปาไม พื้นที่รอยละ ๕๐ เปนแหลงทำการเกษตร ไดแก นาขาว ไรมันสำปะหลัง สวนยางพารา และสวนผักผลไม

พื้นที่ปาสงวน ไดแก พื้นที่ปาไมบริเวณรอบๆ อางเก็บน้ำโสกลูกนกบานนาจาร มีพื้นที่ประมาณ ๒,๙๐๐ ไร และปาสาธารณะบานตาดโตน รวมถึงพื้นที่ปาสาธารณะตามหมูบานตางๆ ในตำบลหนองสนม

๒. ดานการเมือง/การปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลหนองสนม มีพื้นที่ หมูบาน จำนวน ๒๓ หมูบาน โดยมีรายชื่อผูนำหมูบาน ดังนี้

นายณรงค์ ผายเงิน ตำแหน่ง กำนัน (๐๙๓-๔๒๖๓๕๑๖)

หมู่ที่ ๑ บ้านบะนกทา
นายสมบัติ จำปาชัย ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๕-๐๐๘๔๒๓๑)
นายเลียบ เตียงชัย ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๙๐-๙๖๖๖๐๙๑)
นางบุษรากรณ์ ใฮวัง ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๐-๔๗๐๐๓๐๑)
หมู่ที่ ๒ บ้านตาดโตน
นางสาวทรัสตรี วงค์ธรรม ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๙๓-๐๙๐๘๘๕๕)
นายพิทักษ์ ทิพทอง ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๗-๗๘๘๘๙๕๖)
นางศรีนวล เผ่าศรี ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๙๓-๖๖๘๘๑๘๖)
หมู่ที่ ๓ บ้านน้ำบุ้น
นายอุทิศ อัมวงศ์ ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๙-๒๗๕๕๑๖๓)
นายวิระศักดิ์ วันทอง ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๙๓-๔๕๐๑๕๙๙)
นายสุริมา เหลาทอง ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๖-๒๔๒๒๕๘๘)
หมู่ที่ ๔ บ้านบะป่าคา
นายวันไชย มาตราช ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๖๑-๒๙๗๖๑๕๓)
นางรัตนา จามน้อยพรม ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๑-๗๙๕๙๔๖๓)
นางจันเพ็ญ พิมทอง ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๖๑-๔๕๔๘๔๓๘)
หมู่ที่ ๕ บ้านหนองสนม
นายดำรงค์ แสนสอน ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๖๓-๐๑๖๘๓๕๖)
นายนาที เสนสุข ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๓-๒๙๑๑๗๙๐)
นายศรีสุวรรณ จามน้อยพรม ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๑-๐๖๑๙๖๔๖)
หมู่ที่ ๖ บ้านโพนแพง
นายถกลรัตน์ แก้วไพฑูรย์ ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๒-๘๙๗๒๒๑๗)
นายสุพัฒพงศ์ พ่อปากดี ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๐-๔๘๑๑๕๖๒)
นางวนิดา บัวพินธุ์ ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๗-๘๐๑๑๒๑๕)
หมู่ที่ ๗ บ้านนาจาร
นายไพบูรณ์ คำจันทร์ ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๒-๓๐๘๙๖๔๖)
นายยงยุทธ อาจหาญ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๖๕-๓๓๕๑๘๔๗)
นายสีพยอม คำปิตะ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๑-๒๖๐๔๐๓๗)
หมู่ที่ ๘ บ้านโนนชนะสังคม
นายปีติภัทร วิระยะ ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๙๘-๗๐๔๑๗๓๒)
นายนิคม จำรักษา ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๙๘-๑๘๒๔๗๒๐)
นายแสงจันทร์ เจริญสุข ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๙๘-๗๐๔๑๗๓๒)
หมู่ที่ ๙ บ้านทุ่งโพธิ์
นายวัฒนา หุนติราช ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๖๒-๔๐๘๘๓๘๔)
นายสมภาร นามแสน ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๗-๔๓๔๘๒๙๓)

นายเทวา กุลอัก ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๑-๕๙๐๐๘๕๑)

หมู่ที่ ๑๐ บ้านโนนสะอาด
นายสวรรค์ บัวพิน ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๖๓-๐๕๗๓๙๕๔)
นางสาวกัญญาภัทร ทีฆะพันธ์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๖๔-๕๗๒๕๒๒๓)
นางสุธินี ธรรมิยะ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๖๒-๑๘๙๖๓๔๓)
หมู่ที่ ๑๑ บ้านก่อ
นางจิระดา ฮองต้น ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๖๑-๑๕๑๓๐๘๒)
นายพงษ์พัฒน์ หอมเฮ้า ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๙๔-๖๔๘๕๖๘๑)
นายสมชาย ฮาบสุวรรณ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๖๑-๗๙๑๖๙๔๑)
หมู่ที่ ๑๒ บ้านเชียงเพ็ง
นายณรงค์ ผายเงิน ตำแหน่ง กำนัน (๐๙๓-๔๒๖๓๕๑๖)
นายสมพาส คำปิตะ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๘-๐๕๓๔๘๒๐)
นายยศ จันแดง ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๙๔-๔๖๙๒๖๐๗)
หมู่ที่ ๑๓ บ้านนาคอย
นายประสาน หอมจำปา ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๖๒-๑๒๕๙๖๓๙)
นายสมศิลป์ ผาสุวรรณ์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๔-๕๑๐๒๘๒๕)
นางโชติรส ลานนท์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๙๘-๙๔๙๐๗๓๕)
หมู่ที่ ๑๔ บ้านนาสวรรค์
นายสรรเพชญ จิตระวัง ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๙๘-๑๐๗๔๗๓๖)
นายเวียงชัย เหลาเรือง ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๔-๑๔๒๑๒๐๑)
นายประมวล คำขาด ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๒-๘๙๓๕๗๖๘)
หมู่ที่ ๑๕ บ้านก่อใต้
นายพยุง พลรัตน์ ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๙๑-๘๖๑๗๓๐๑)
นายไพโรจน์ กุลอัก ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๙๔-๓๐๖๔๙๗๓)
นางกัลยานนท์ ผาสุวรรณ์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๓-๔๑๓๖๘๒๗)
หมู่ที่ ๑๖ บ้านโนนสวรรค์
นายนิ่มนวลมณี แสงคำ ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๕-๔๖๓๑๖๖๙)
นายศุภกิจ ศรีไชย ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๗-๘๕๘๖๐๙๖)
นางกลิ่นแก้ว บุตรสา ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๙๐-๕๗๘๕๓๘๕)
หมู่ที่ ๑๗ บ้านทุ่งโพธิ์
นายภูธเนตร น้อยมั่น ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๔-๙๕๓๒๐๑๑)
นางสาวผกากรอง บุตรสา ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๐-๘๙๖๔๖๕๓)
นายสหพล บุตรสา ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๖๔-๔๒๐๑๔๒๖)

หมู่ที่ ๑๘ บ้านใหม่พัฒนา

นางสาวภัทรภร ลายทอง ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๕-๗๖๒๘๓๘๘)

นายสาคร วันชัย ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๓-๐๕๑๑๖๒๙)

นายคำปน บุญสัย ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๐-๑๘๓๙๔๖๗)

หมู่ที่ ๑๙ บ้านโพนแพง

นายทวีชัย แขนธิราช ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๐-๑๘๔๙๓๗๖)

นางฉวีวรรณ สาขา ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๙๐-๘๖๐๓๘๑๙ , ๐๙๗-๒๓๒๓๔๒๑)

นายสุรศักดิ์ จันทร์หล้า ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๐-๖๒๕๐๕๘๘)

หมู่ที่ ๒๐ บ้านนาจารใหม่พัฒนา

นายวัตรชรินทร์ โพธิมล ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๙๒-๘๑๔๖๖๐๓)

นายสำเภา รัฐราษฎร์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๙๐-๘๑๙๐๔๓๒)

นายสมภาร สัพโส ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๙๖-๘๐๘๒๓๔๙)

หมู่ที่ ๒๑ บ้านตาดโตนใหม่พัฒนา

นายธวัท กางทอง ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๖๔-๖๙๘๗๔๙๘)

นางอุไรวรรณ เหลาแตว ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๐-๑๙๔๘๘๕๘)

น.ส.ปิยะมาศ มาตาราช ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๖๒-๑๗๔๐๗๖๔)

หมู่ที่ ๒๒ บ้านน้ำบุ้นพัฒนา

นายศักดิ์สินธุ์ ช่วยฤาไทย ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๐-๑๙๗๔๘๗๒)

นางชวนพิศ ช่างไชย ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๙๘-๑๑๒๕๐๒๕)

นางสาวยุวรัตน์ ฮาบสุวรรณ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๖๓-๖๒๑๐๔๒๐)

หมู่ที่ ๒๓ บ้านนาคอยพัฒนา

นายอิทธิพล น้อยสุข ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๕-๑๕๙๒๒๕๔)

นายถนัดกิจ สาระหงษ์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๘๕-๕๓๒๓๐๓๙)

นางลำไพ ผิวงาม ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (๐๙๗-๓๓๙๗๐๗๖)

โดยแบงเขตการเลือกตั้งออกเปน ๒ เขต คือ

เขตที่ ๑ ไดแก หมูที่ : ๑, ๒, ๓, ๔, ๖, ๑๓, ๑๔, ๑๘, ๑๙,๒๑,๒๒ และ ๒๓ รวม ๑๒ หมูบาน

เขตที่ ๒ ไดแก หมูที่ : ๕, ๗, ๘, ๙, ๑๐, ๑๑, ๑๒, ๑๕, ๑๖, ๑๗ และ ๒๐ รวม ๑๑ หมูบาน

๒.๑ ฝ่ายสภาเทศบาลตำบลหนองสนม

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทรศัพท์
๑	นายวิชิต อินธิระ	ประธานสภา	๐๘๒-๓๐๔๓๓๖๗
๒	นายทองแดง สัพโส	รองประธานสภา	๐๙๓-๔๒๓๖๙๐๙
๓	นายบรรจง ช่วยลือไทย	ส.ท. เขต ๑	๐๖๓-๗๒๔๓๙๐๑
๔	นายพุทธการ ปุ้ยวงศ์	ส.ท. เขต ๑	๐๘๓-๕๓๐๘๑๑๔
๕	นายแปลง แสนหมื่น	ส.ท. เขต ๑	๐๖๒-๔๖๑๖๐๗๘
๖	นายสมฤทธิ์ อัมวงศ์	ส.ท. เขต ๑	๐๘๒-๘๖๓๑๘๖๒
๗	นายปรีชา บุญสุนีย์	ส.ท. เขต ๑	๐๘๙-๙๐๔๕๓๑๑
๘	นายยินดี เจริญสุข	ส.ท. เขต ๒	๐๙๔-๖๙๖๑๑๗๑
๙	นายพรรณา นามแสน	ส.ท. เขต ๒	๐๘๔-๖๐๒๖๘๘๑
๑๐	นายคำวาน หอมเฮ้า	ส.ท. เขต ๒	๐๖๑-๘๙๔๙๓๑๗
๑๑	นางลำดวน สำเภาทอง	ส.ท. เขต ๒	๐๙๕-๔๕๙๔๓๙๖
๑๒	นางสาวดวงใจ ระหงษ์	ส.ท. เขต ๒	๐๙๓-๔๑๖๐๘๘๔

๒.๒ ฝ่ายบริหารเทศบาลตำบลหนองสนม

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์ติดต่อ
๑	นายเสริมสุข สุพล	นายกเทศมนตรี	๐๘๗-๘๕๔๘๑๘๒
๒	นายวันนา ไตรวงค์ย้อย	รองนายกเทศมนตรี	๐๖๑-๑๒๔๑๒๙๘
๓	นายสมคิด ไพยเสน	รองนายกเทศมนตรี	๐๖๕-๖๒๓๖๔๘๙
๔	นายวิรอง ผายเงิน	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี	๐๖๕-๙๓๙๑๒๕๔
๕	นายสังเวียน เจริญขึ้น	เลขานุการนายกเทศมนตรี	๐๖๒-๗๔๑๙๖๒๙

๓. ประชากร

๓.๑ ขอมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรในตำบลหนองสนมสวนใหญเปนคนในพื้นที่ตั้งแตกำเนิด และนิยมแต่งงานกับคนในพื้นที่เดียวกัน แตปจจุบันเนื่องจากสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปสงผลตอการประกอบอาชีพของคนในตำบล กลุมแรงงานบางสวน ตองอพยพเขาไปตางจังหวัดโดยเฉพาะ

กรุงเทพมหานคร ทำให้จำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎรและจำนวนประชากร ที่อาศัยอยู่จริงในพื้นที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นได้จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของตำบลหนองสนม ดังนี้

ชื่อหมู่บ้าน		จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ ๑	บ้านบะนกทา	๒๐๓	๓๕๕	๓๓๑	๖๘๖
หมู่ที่ ๒	บ้านตาดโตน	๑๕๙	๒๘๖	๒๙๙	๕๘๕
หมู่ที่ ๓	บ้านน้ำบุ้น	๑๔๔	๒๔๕	๒๕๔	๔๙๙
หมู่ที่ ๔	บ้านบะป่าคา	๑๕๘	๒๙๘	๓๐๒	๖๐๐
หมู่ที่ ๕	บ้านหนองสนม	๑๘๕	๓๗๐	๓๔๔	๗๑๔
หมู่ที่ ๖	บ้านโพนแพง	๑๘๘	๓๒๑	๓๑๒	๖๓๓
หมู่ที่ ๗	บ้านนาจาร	๑๙๗	๓๑๘	๓๓๑	๖๔๙
หมู่ที่ ๘	บ้านโนนชนะสังคม	๒๐๑	๓๗๔	๓๙๔	๗๖๘
หมู่ที่ ๙	บ้านทุ่งโพธิ์	๑๙๕	๓๙๑	๓๓๖	๗๒๗
หมู่ที่ ๑๐	บ้านโนนสะอาด	๘๒	๑๑๘	๑๒๓	๒๔๑
หมู่ที่ ๑๑	บ้านก่อ	๒๒๐	๔๐๙	๔๒๒	๘๓๑
หมู่ที่ ๑๒	บ้านเชียงเพ็ง	๒๒๐	๓๔๗	๓๕๗	๗๐๔
หมู่ที่ ๑๓	บ้านนาคอย	๑๕๑	๒๔๒	๒๓๑	๔๗๓
หมู่ที่ ๑๔	บ้านนาสวรรค์	๒๑๔	๓๘๑	๓๙๘	๗๗๙
หมู่ที่ ๑๕	บ้านก่อใต้	๒๑๒	๓๘๖	๔๑๑	๗๙๗
หมู่ที่ ๑๖	บ้านโนนสวรรค์	๙๔	๒๐๓	๑๙๒	๓๙๕
หมู่ที่ ๑๗	บ้านทุ่งโพธิ์	๑๔๘	๒๘๒	๒๖๓	๕๔๕
หมู่ที่ ๑๘	บ้านใหม่พัฒนา	๑๑๕	๒๐๐	๑๘๓	๓๘๓
หมู่ที่ ๑๙	บ้านโพนแพง	๑๙๓	๒๗๖	๓๓๓	๖๐๙
หมู่ที่ ๒๐	บ้านนาจารใหม่พัฒนา	๑๖๔	๒๗๘	๒๙๙	๕๗๗
หมู่ที่ ๒๑	บ้านตาดโตนใหม่พัฒนา	๑๕๕	๒๙๘	๓๑๖	๖๑๔
หมู่ที่ ๒๒	บ้านน้ำบุ้นพัฒนา	๑๕๓	๒๖๘	๒๘๒	๕๕๐
หมู่ที่ ๒๓	บ้านนาคอยพัฒนา	๑๓๓	๒๗๔	๒๘๑	๕๕๕
รวม		**๓,๘๘๔**	**๖,๙๒๐**	**๖,๙๙๔**	**๑๓,๙๑๔**

๒.๓ ขอมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรเทศบาลตำบลหนองสนม

๔. สภาพสังคม

๔.๑ การศึกษา

๒.๔ ข้อมูลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนในเทศบาลตำบลหนองสนม

หมู่ที่	บ้าน	โรงเรียน	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
๑	บ้านบะนกทา	โรงเรียนบ้านบะนกทา	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบะนกทา
๒	บ้านตาดโตน		
๓	บ้านน้ำบุ้น	โรงเรียนบ้านน้ำบุ้น	
๔	บ้านบะป่าคา	โรงเรียนบ้านบะป่าคา	
๕	บ้านหนองสนม	โรงเรียนบ้านหนองสนม	
๖	บ้านโพนแพง		ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโพนแพง
๗	บ้านนาจาร	โรงเรียนบ้านนาจาร	
๘	บ้านโนนชนะสังคม	โรงเรียนบ้านโนนชนะสังคม	ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัดแสนสำราญ
๙	บ้านทุ่งโพธิ์	โรงเรียนบ้านทุ่งโพธิ์	
๑๐	บ้านโนนสะอาด		
๑๑	บ้านก่อ	โรงเรียนบ้านก่อ	
๑๒	บ้านเชียงเพ็ง	โรงเรียนบ้านเชียงเพ็ง	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเชียงเพ็ง
๑๓	บ้านนาคอย		ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดโนนสว่างภิรมย์
๑๔	บ้านนาสวรรค์		
๑๕	บ้านก่อใต้		ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านก่อ
๑๖	บ้านโนนสวรรค์		
๑๗	บ้านทุ่งโพธิ์		ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านทุ่งโพธิ์
๑๘	บ้านใหม่พัฒนา		
๑๙	บ้านโพนแพง	***โรงเรียนภูดินแดงวิทยา	
		โรงเรียนบ้านโพนแพง	
๒๐	บ้านนาจารใหม่พัฒนา		ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาจาร
๒๑	บ้านตาดโตนใหม่พัฒนา	โรงเรียนบ้านตาดโตน	
๒๒	บ้านน้ำบุ้นพัฒนา		ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน้ำบุ้น
๒๓	บ้านนาคอยพัฒนา	โรงเรียนบ้านนาคอย	
รวม		**๑๓ แห่ง**	**๙ แห่ง**

<u>หมายเหตุ</u> : โรงเรียนภูดินแดงวิทยา สังกัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

๔.๒ สาธารณสุข

ตำบลหนองสนม มีโรงพยาบาลสงเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๒ แหง คือ

- โรงพยาบาลสงเสริมสุขภาพตำบล บานทุงโพธิ์
- โรงพยาบาลสงเสริมสุขภาพตำบลบานโพนแพง

และมีสมาชิก อสม. ในพื้นที่ ทั้งสิ้น ๒๓๒ คน

๔.๓ อาชญากรรม

ตำบลหนองสนม มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพยสินจากอดีตถึงปจจุบันยังไมมีคดีอาชญากรรมรุนแรง

๔.๔ ยาเสพติด

ตำบลหนองสนม ไดรับการเอาใจใสจากหนวยงานที่เกี่ยวของในการปองกันและแกไขปญหายาเสพติด จากอดีตถึงปจจุบัน ปญหายาเสพติดมีจำนวนนอยมาก โดยสวนใหญจะเปนเรื่องของสุราและบุหรี

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนสง (ทางบก, ทางน้ำ, ทางราง ฯลฯ)

ตำบลหนองสนมอยูในเขตชนบทการคมนาคมขนสง จึงไมมีรถโดยสารประจำทาง หากตองการเดินทาง ไปยังตำบลใกลเคียงหรือตัวอำเภอตองใชรถสวนตัวหรือตอง จางเหมาออกไป โดยเมื่อถึงตัวอำเภอแลวก็จะมีรถโดยสาร ไวคอยบริการ เชน รถสองแถว รถบัส รถทัวร แตหากตองการเดินทางโดยเครื่องบินตองไปที่สนามบินสกลนคร หรือสนามบินอุดรธานี ซึ่งจะมีหลายบริษัทเที่ยวบินไวคอยบริการ

๕.๒ การไฟฟา อำเภอวานรนิวาสมีสำนักงานการไฟฟาสวนภูมิภาค ตั้งอยูที่ตัวอำเภอจำนวน ๑ แหง โดยใหบริการ ประชาชนทั้งอำเภอ และประชาชนตำบลหนองสนมสวนใหญมีไฟฟาใชทุกครัวเรือน ยกเวนบางครอบครัวไปสรางบาน หรือที่พักในไรนาโดยบางครอบครัวอาจจะสรางแบบชั่วคราวบาง แบบถาวรบาง ในชวงแรกก็อาจไมมีไฟฟาใช ทั้งนี้ทาง เทศบาลเองก็จะพิจารณาใหความชวยเหลือโดยขยายเขตไฟฟาออกไปใหทั่วถึงตามลำดับความจำเปนและตามสถานะ การคลังของเทศบาลเอง

๕.๓ การประปา การใชน้ำอุปโภค บริโภค เทศบาลตำบลหนองสนมไดดำเนินการกอสรางระบบประปาหมูบานใหเพียงพอ ตอความตองการของประชาชนโดยมอบใหแตละหมูบานไปบริหารจัดการกันเอง หากเกิดความเสียหายเล็กนอยแลวทาง หมูบานแกไขซอมแซมเอง แตหากเกิดความเสียหายมากทางเทศบาลก็จะเขาไปชวยแกไขตอไป

๕.๔ โทรศัพท ปจจุบันเทคโนโลยีดานการสื่อสารเจริญกาวหนาไปอยางรวดเร็ว ทำใหการสื่อสารจากแตกอนตองอาศัย โทรศัพทสาธารณะแบบตูหยอดเหรียญหรือสอดบัตรของ

ทางองคการโทรศัพทแหงประเทศไทยเปนหลัก แตในปจจุบัน ประชาชนสวนใหญสามารถซื้อโทรศัพทมือถือใชเองได โทรศัพทสาธารณะจึงถูกยกเลิกและรื้อถอนไมมีใชในตำบลอีกตอไป

๕.๕ ระบบโลจิสติกส (Logistics) หรือการขนสง อำเภอวานรนิวาสมีที่ทำการไปรษณีย ตั้งอยูที่ตัวอำเภอจำนวน ๑ แหง โดยใหบริการประชาชนทั้งอำเภอ จำนวน ๑๔ ตำบล รวมถึงตำบลหนองสนมดวย ไมวาจะเปนบริการรับสงจดหมาย ขนสงวัสดุ ครุภัณฑ ธนาณัติ ฯลฯ ซึ่งตำบลหนองสนมปจจุบันจะมีบุรุษไปรณียมาบริการโดยแบงพื้นที่กันรับผิดชอบ จำนวน ๒ นาย

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑ การเกษตร ตำบลหนองสนม ประชากรสวนใหญประกอบอาชีพทำนา และทำสวน ทำไร เชน สวนยางพารา ไรออย ไรมันสำปะหลัง เปนตน

๖.๒ การประมง ตำบลหนองสนม ไมมีพื้นที่ติดแหลงน้ำขนาดใหญ จึงไมมีการจัดทำการประมง มีเพียงการจับปลา ดวยวิธีแบบภูมิปญหาชาวบานเพื่อประกอบอาหารเลี้ยงชีพแตละครัวเรือนเทานั้น หากเหลือจากการประกอบอาหารแลว สวนหนึ่งจะนำไปแลกเปลี่ยนกับเพื่อนบานหรือจำหนายในทองถิ่นเพื่อนำเงินไปใชจายในครัวเรือนตอไป

๖.๓ การปศุสัตว เกษตรกรสวนใหญจะเลี้ยง โคและกระบือโดยเลี้ยงแบบธรรมชาติ สวนที่เลี้ยงแบบฟารมปด คือ ฟารมสุกร ๑ แหง

๖.๔ การบริการ เทศบาลตำบลหนองสนมไดจัดซื้อเต็นท และเวทีไวใหคอยบริการใหองคกรปกครองสวนทองถิ่นดวยกัน หรือหนวยงานราชการอื่นๆ รวมทั้งประชาชนโดยทั่วไปไดเชาสำหรับจัดงานตางๆ

๖.๕ การทองเที่ยว ตำบลหนองสนมมีสภาพภูมิประเทศที่ไมเอื้อสำหรับเปนแหลงทองเที่ยวจึงยังไมมีการประชาสัมพันธ เกี่ยวกับแหลงทองเที่ยวมากนัก สวนใหญจะเปนงานประเพณีประจำหมูบานแตละหมูบานในตำบล เชน วันสงกรานต วันออกพรรษา วันคริตสมาส เปนตน

๖.๖ อุตสาหกรรม ปจจุบันตำบลหนองสนมมีโรงงานอุตสาหกรรมเกิดขึ้น จำนวน ๑ แหง คือ โรงงานปาลม

๖.๗ การพาณิชยและกลุมอาชีพ หนวยธุรกิจในเขตเทศบาลตำบลหนองสนม

๑. รานขายของชำ ๑๐๐ แหง

๒. ปมน้ำมัน (ขนาด ๒ หัวจาย) ๓ แหง

๓. วิสาหกิจชุมชน (จดทะเบียนกับสำนักงานเกษตรอำเภอ) ๓ กลุ่ม

ขอมูล ณ ตุลาคม ๒๕๖๔

กลุมอาชีพ

๑. วิสาหกิจชุมชนเกษตรผสมผสาน สุขพอเพียง (เลี้ยงโค-กระบือ ๑ กลุม)

๖.๘ แรงงาน กลุมแรงงานสวนใหญเปนประเภทรับจางทั่วไป หรือกรรมกร โดยมี ๒ กลุม คือ กลุมที่ไปอยูประจำตาม โรงงานในกรุงเทพฯ หรือตางจังหวัด สวนอีกกลุมคือจะไปเปนชวงๆ โดยในฤดูทำนาจะทำนาของตนที่บาน และอาศัย รับจางทำนา เชน ดำนา เกี่ยวขาว

เปนตน และหลังจากเสร็จฤดูทำนาจะอพยพแรงงานไปตางจังหวัด พอถึงฤดูทำนา ก็จะกลับมาทำนาหมุนเวียนแบบนี้ทุกป

๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๗.๑ การนับถือศาสนา ประชาชนตำบลหนองสนม มีการนับถือศาสนาอยู ๒ ศาสนา คือ

- ศาสนาพุทธ จำนวน ๑๘ หมูบาน คิดเปนรอยละ ๘๑ ของทั้งตำบลหนองสนม
- ศาสนาคริสต จำนวน ๔ หมูบาน คิดเปนรอยละ ๑๘ ของทั้งตำบลหนองสนม

๗.๒ ประเพณีและงานประจำป ประชาชนตำบลหนองสนมสวนใหญนับถือศาสนาพุทธ ทำใหมีประเพณีตามวิถีชาวไทยพุทธ คือ

- ประเพณีสงกรานต รดน้ำดำหัวผูใหญ จัดขึ้นชวงระหวางวันที่ ๑๓ - ๑๕ เมษายน ภายในงานมีการทำบุญตักบาตร สรงน้ำ พระพุทธรูป สรงน้ำพระสงฆ รดน้ำดำหัวผูสูงอายุในหมูบาน นอกจากนี้ยังมีการกอเจดียทรายด้วย ประเพณีสงกรานต จัดขึ้นทุกหมูบานทั่วตำบลหนองสนม
- ประเพณีขึ้นบานใหม เปนพิธีทำบุญงานมงคลอยางหนึ่ง เพราะเปนการปรารภเหตุดี เพื่อเปนสิริมงคลแกเจาของบานและ ลูกหลานที่จะไดเขาพักอาศัย มีความอยูเย็นเปนสุข เจริญกาวหนาในการประกอบอาชีพ ซึ่งกอนจะทำบุญเจาภาพ จะตองหาฤกษยาม เพื่อใหรูวาวันใดเหมาะที่จะทำพิธี เมื่อไดวันแลวก็จะนิมนตพระ เชิญแขก และพอพราหมณที่จะมา ทำพิธี อีกทั้งเตรียมสิ่งของเครื่องใช
- ประเพณี เดือนสาม บุญขาวจี่ บุญขาวจี่เปนประเพณีที่เกิดจากความสมัครสมานของชุมชนชาวบานจะนัดหมายกันมาทำบุญรวมกัน โดยชวยกันปลูกผามหรือปะรำ เตรียมไวใน ตอนบาย ครั้นเมื่อถึงรุงเชาในวันตอมาชาวบานจะชวยกันจี่ขาว หรือปงขาว และตักบาตรขาวจี่รวมกัน หลังจากนั้นจะใหมีการ เทศนนิทานชาดก เรื่องนางปุณณทาสีเปนเสร็จพิธี บุญขาวจี่นิยมทำ ในราวกลางหรือปลายเดือนสาม คือ ภายหลังการทำบุญวันมาฆบูชา ขาวจี่ คือขาวเหนี่ยวนึ่งใหสุกแลวนำมาปนเปนกอน โตประมาณเทาไขเปดขนาดใหญหรือผลมะตูมขนาดกลาง ทาเกลือเคลาใหทั่วและนวดใหเหนียว แลวเสียบไมยางไฟ ถาไมเสียบไมจะยางบนเหล็กหรือบนไมไผผาซีกสานขัดกันเปนตะแกรงหาง ๆ ก็ได โดยยางบนกองไฟที่เปนถานพลิกไป พลิกมาจนเกรียมโดยรอบ จึงเอาออกมาทาดวยไข ซึ่งตีใหไขขาวไขแดง เขากันดีแลวทาจนทั่วปนขาว จึงเอายางไฟใหสุก อีกครั้งหนึ่ง บางแหงเมื่อเอาขาวยางไฟเสร็จแลว ถอดเอาไมออก เอาน้ำออยปกใสเปนไสขางในดวย น้ำออยอาจเอายัดใสขางในกอนยางไฟก็ได แตบางแหงไมนิยมใสน้ำออย
- ประเพณีเลี้ยงปูตา ประเพณีการเลี้ยงปูตาจะกระทำพรอมกันทั้งหมูบาน กำหนดเวลาเลี้ยงปูตามักจะทำระหวางเดือน ๖ - ๗ ชาวบานจะเลี้ยงปูตากอนที่จะเลี้ยงตาแฮก สถานที่เลี้ยงปูตาก็คือ "คอนปูตา" อันเปนสถานที่ปูตาสิงสถิตยอยู ชาวบาน แทบทุกหมูบานจะเลือกปาไมใกลหมูบานเปนที่ปลูกหอหรือโฮงใหปูตาอยู ภายในหอปูตานั้น จะประกอบดวยรูปปนปูตา แทนบูชา ขาทาสชายหญิง รูปปนชาง มา วัว ควาย หอก พวงมาลัย ดอกไม ธูปเทียน

ผูที่ดูแลรักษาหอปูตาเรียกวา “เฒาจ้ำ” คำวา "จ้ำ" มาจากคำวา"ประจำ" เฒาจ้ำ นอกจากจะมีหนาที่ดูแลศาลปูตาใหเรียบรอยเปนประจำอยูแลว ยังมีหนาที่ เปนคนกลางในการติดตอระหวางปูตากับชาวบาน เฒาจ้ำจึงคลายกับทหารคนสนิทของปูตา ใครทำอะไร ผิดประเพณี ปูตาโกรธก็จะบอกผานเฒา จ้ำไปยังบุคคลที่กระทำผิด ปูตาตองการใหชาวบานปฏิบัติอยางไร ก็จะบอกผานเฒาจ้ำไป ชาวบานจะติดตอ กับปูตาโดนตรงไมได "ดอนปูตา" นั้น จะเปนบริเวณปาสงวนที่ชาวบานเคารพเกรงกลัวมาก ใครจะไปตัดโคน ตนไม ยิงสัตวในเขต ดอนปูตาไมได ทานจะโกรธเพราะถือวาลวงเกินบริวารทาน ปูตาจะบันดาลใหผูที่ลวงเกินมีอันเปนไป เชน เจ็บไขไดปวย ประกอบการงานไรผล ดังนั้นการที่ชาวบานเคารพปูตา จึงเปนการอนุรักษปาและอนุรักษสัตวไดเปนอยางดี

- ความเชื่ออื่นๆ ชาวบานตำบลหนองสนมมีความเชื่อสวนบุคคลซึ่งสืบทอดมาจากบรรพบุรุษ ไดแก

๑. ไมนิยมสรางบานคอมตอไมใหญ เพราะเชื่อวาบุคคลในครอบครัวจะอยูไมสงบสุข

๒. เนื่องจากมีกลุมคริสตชนจำนวน ๓ หมูบาน จะไมทำงานหนักหรือสีขาวในวันอาทิตย

๓. ในวันพระ ๘ ฎ่ำ หรือ ๑๕ ฎ่ำ ชาวพุทธจะไมนิยมเปดยุงฉางขาวเพื่อตักขาวไปสี

๗.๓ ภูมิปญญาทองถิ่น ภาษาถิ่น ไดแก ภาษาภูไท ภาษาญอ ภาษาโยย

๗.๔ OTOP สินคาพื้นเมืองและของที่ระลึก เปนผลิตภัณฑจากกลุมแมบาน ไดแก ผาขาวมา ผายอมคราม และยาสมุนไพร ลูกประคบสมุนไพร

๘. ทรัพยากรธรรมชาติ

๘.๑ น้ำ ตำบลหนองสนมมีแหลงทรัพยากรน้ำ ดังนี้ - หนองน้ำ ไดแก หนองชัยสิทธิ์ หนองกัด หนองอีจอย หนองอีเลิง ฯลฯ - ลำหวย ไดแก หวยเชียงลม หวยแสง หวยทิง หวยวังแคน - แมน้ำ ไดแก แมน้ำยาม

๘.๒ ปาไม ตำบลหนองสนมมีแหลงทรัพยากรปาไม ดังนี้ - พันธุไม สวนใหญเปนปาไมแบบปาเต็งรัง ปาแพง ปาแดงหรือปาโคก - พื้นที่ปาสงวน ไดแก พื้นที่ปาไมบริเวณรอบๆ อางเก็บน้ำโสกลูกนก บานนาจาร มีพื้นที่ประมาณ ๒,๙๐๐ ไร และปาสาธารณะบานตาดโตน รวมถึงพื้นที่ปาสาธารณะตามหมูบานตางๆ ในตำบลหนองสนม

๘.๓ ภูเขา - ตำบลหนองสนม ไมมีพื้นที่ที่เปนภูเขา สวนใหญมีลักษณะภูมิประเทศเปนที่ราบสูงสลับกับที่ลุม

๘.๔ ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององคกรปกครองสวนทองถิ่น ทรัพยากรธรรมชาติในเขตตำบลหนองสนม ไดแก อางโสกลูกนก บานนาจาร ม.๗

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (๒๕๖๒) การประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก ๓ ประการ คือ ๑) เพื่อศึกษาความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ๒) เพื่อศึกษาปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ๓) เพื่อนำผลที่ได้จากประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการ ปรับปรุง พัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น การสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนในครั้งนี้ ได้ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใน การเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษา ครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ซึ่ง เป็นผู้มารับบริการงานต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน ๓๘๗ คน ในห้วงเดือน มีนาคม - พฤษภาคม ๒๕๖๒ โดยมีขอบเขตภารกิจ งานบริการสาธารณะที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ รวมทั้งหมด ๔ งานบริการ ได้แก่ ด้านการศึกษา ๑) งานบริการอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร SK Park , ด้านกีฬา ๒) งานบริการสนาม กีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร, ด้านการจัดเก็บรายได้ ๓) งานบริการของกองคลัง อบจ.สมุทรสาคร และ ๔) งานบริการของกองพัสดุและทรัพย์สิน อบจ.สมุทรสาคร โดยประเมินความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมทั้ง ๔ งาน บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = ๔.๑๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ เมื่อพิจารณาแยกตามภารกิจ สามารถเรียง คะแนนความพึงพอใจจาก มากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (๑) งานบริการของกองคลัง อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ (๒) งานบริการอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร SK Park ประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = ๔.๓๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ (๓) งานบริการของกองพัสดุและทรัพย์สิน อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = ๔.๒๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ (๔) งาน บริการสนามกีฬาของ อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = ๓.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๖๐

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (๒๕๖๓) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

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

๑) ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ตามกรอบการประเมิน ๔ ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ (๑.๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การ บริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐) (๑.๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๖๕ คิด เป็นร้อยละ ๙๓.๐๐) (๑.๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐) (๑.๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก ที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐)

๒) ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมตามงานที่ประเมินทั้ง ๔ งาน อยู่ในระดับพอใจมาก ที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ (๒.๑) งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐) (๒.๒) งานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๘๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐) (๒.๓) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีพบว่า ประชาชนมี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๘๑ คิด เป็นร้อยละ ๙๖.๒๐) (๒.๔) งานด้านการรักษาความ สะอาดในชุมชนและที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนมี

ความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ มาก ($\bar{x}$ = ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐)

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ครั้งนี้พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก ผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

๑) ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม

๑.๑) ข้อเสนอแนะจำแนกตามกรอบการให้บริการ ๔ ด้าน (๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะพัฒนาความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการและขั้นตอนการ ให้บริการที่สะดวกและการให้บริการมีความรวดเร็ว เป็นต้น (๒) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้ด้านช่องทางการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และช่องทาง การให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์เว็บไซต์ อีเมล ไลน์เป็นต้น (๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนา เกี่ยวกับการต้อนรับ ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ เป็นต้น (๔) ด้านสิ่งอำนวยความ สะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาการจัดแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/ จุดบริการ เป็นต้น

๑.๒) ข้อเสนอแนะจำแนกตามงานที่ประเมิน ๔ งาน (๑) งานด้านสาธารณสุข มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติม เช่น โควิด ๑๙ และการป้องกันโรคไข้เลือดออก เป็นต้น (๒) งานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ข้อเสนอแนะให้พัฒนา เพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้พร้อมและสะดวกต่อการให้บริการ เช่น ประสาน ธกส. จัดตู้ ATM ติดตั้งในพื้นที่ สะดวกแก่การให้บริการ เป็นต้น (๓) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมต่อยอดเกี่ยวกับการให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบาย ได้ชัดเจน เช่น อธิบายข้อระเบียบหรือรายละเอียดอัตราการชำระภาษีในแต่ละประเภทให้ประชาชนที่ ไม่เข้าใจทราบ เป็นต้น (๔) งานด้านการรักษาความสะอาดในชุมชนและที่สาธารณะ พัฒนาเพิ่มเติม การจัดสถานที่และจัดระบบชุมชนลงพื้นที่สำรวจพื้นที่ขยะน้ำอ้อมท่วมขังทุกชุมชน และสำรวจความ ต้องการและจัดหาถังขยะที่มีมาตรฐานให้ประชาชนที่ชำรุดเสียหาย เป็นต้น

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (๒๕๖๔) การวิจัย “ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ” โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุง การให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง

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

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

อนุวัฒน์ เกิดสลุง (๒๕๖๓) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพนัสนิคม จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพนัสนิคม จังหวัดลพบุรี โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรปรับปรุงซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทุกชุมชน ควรให้ ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ออกสำรวจตามชุมชน เพื่อรับทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน และควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพโดยเฉพาะอาชีพเสริมให้กับประชาชนให้มากขึ้น

บัณฑิต เหมือนมี (๒๕๖๒) ทำการศึกษาเรื่องการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนคร นนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล นนทบุรี จังหวัดนนทบุรีในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงสุด การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่าง รวดเร็วและทันเวลา อยู่ในระดับมาก โดยทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ มีความ พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความง่ายในการ เข้าถึงด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (๒๕๖๒) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนา

ด้านต่าง ๆอย่างต่อเนื่อง นั่นคือ (๑) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (๒) ลดขั้นตอน การให้บริการบริการหลากหลายช่องทางพัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุ อุปกรณ์ (๓) ติดตาม และประเมินงาน/โครงการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/ โครงการต่าง ๆ และ (๔) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และ ควรจัดทำโครงการ พัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

สุเมธ เมฆาวณิชย์ (๒๕๖๒) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

อภินันท์ จันตะนีและคณะ (๒๕๖๒) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/ มีความ คล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบริการที่ ให้บริการ และด้านระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการ กับการ ให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ระดับค่อนข้างสูง

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (๒๕๖๒) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัด นครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .๐๕ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช คือเจ้าหน้าที่บางคนแสดงอาการ เบื่อหน่ายและแสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหายังไม่ดี พอการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อยังช้าเกินไป การให้บริการช่วงพักกลางวันมีเจ้าหน้าที่ น้อยไป และได้เสนอแนวทางแก้ไขคือ ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น

ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มการส่งข่าวความคืบหน้า ของงานที่ติดต่อไว้แก่ประชาชนเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้น กว่าเดิม

บทที่ ๓
วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) งานบริการด้านสาธารณูปโภค และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) งานบริการด้านสาธารณูปโภค และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน ๑๓,๙๑๔ คน โดยทำการสุ่มอย่างแบบบังเอิญ ตามบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) งานบริการด้านสาธารณูปโภค และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ดังนี้

ตาราง ๓.๑ จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร	ตัวอย่าง
๑	บ้านบะนกทา	๖๘๖	๑๕
๒	บ้านตาดโตน	๕๘๕	๑๐
๓	บ้านน้ำบุ้น	๔๙๙	๑๒
๔	บ้านบะป่าคา	๖๐๐	๑๕
๕	บ้านหนองสนม	๗๑๔	๒๕
๖	บ้านโพนแพง	๖๓๓	๑๓
๗	บ้านนาจาร	๖๔๙	๑๓
๘	บ้านโนนชนะสังคม	๗๖๘	๒๕
๙	บ้านทุ่งโพธิ์	๗๒๗	๒๕
๑๐	บ้านโนนสะอาด	๒๔๑	๑๐
๑๑	บ้านก่อ	๘๓๑	๒๘
๑๒	บ้านเชียงเพ็ง	๗๐๔	๒๘
๑๓	บ้านนาคอย	๔๗๓	๑๓
๑๔	บ้านนาสวรรค์	๗๗๙	๒๕
๑๕	บ้านก่อใต้	๗๙๗	๒๕
๑๖	บ้านโนนสวรรค์	๓๙๕	๑๐
๑๗	บ้านทุ่งโพธิ์	๕๔๕	๑๕
๑๘	บ้านใหม่พัฒนา	๓๘๓	๑๐
๑๙	บ้านโพนแพง	๖๐๙	๑๙
๒๐	บ้านนาจารใหม่พัฒนา	๕๗๗	๑๔
๒๑	บ้านตาดโตนใหม่พัฒนา	๖๑๔	๒๐
๒๒	บ้านน้ำบุ้นพัฒนา	๕๕๐	๑๕
๒๓	บ้านนาคอยพัฒนา	๕๕๕	๑๕
รวม		**๑๓,๙๑๔**	**๔๐๐**

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้ศึกษาค้นคว้าจึงใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด ระหว่างค่าจริงและค่าโดยประมาณร้อยละ ๐.๐๕ ตามสูตร

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

โดยกำหนดให้ n คือ จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

จากสูตร $n = \frac{16527}{1+16527(0.05)^2}$

n = ๓๙๗.๘๓ ≈ ๔๐๐

ดังนั้นใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ ๔๐๐ คน

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน โดยทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ ชุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละงาน ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าสร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีทั้งในส่วนที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด มีทั้งหมด ๕ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ)

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณูปโภค

ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้

สำหรับตอนที่ ๑ - ๕ ใช้มาตราวัดแบบ Likert ให้ค่าน้ำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกรกฎาคม – เดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนที่มารับบริการหรือการให้บริการนอกสถานที่ของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการคำนวณผลจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดค่าการกระจายของข้อมูล

การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้หาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละระดับเป็น ๕ โดยมีการกำหนดเกณฑ์ในการตัดสินผลการประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๖๕) ดังนี้

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๔)

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๕)

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

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๖)

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

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัว

N แทน จำนวนคะแนน

$\sum$ ***แทน ผลรวม***

บทที่ ๔
ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) งานบริการด้านสาธารณูปโภค และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกรกฎาคม - เดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๖ ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ)

ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณูปโภค

ตอนที่ ๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตารางแสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง ๔.๑ จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๔๕	๓๖.๒๕
หญิง	๒๕๕	๖๓.๗๕
รวม	**๔๐๐**	**๑๐๐.๐**

จากตาราง ๔.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๗๕ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๑๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๕

ตาราง ๔.๒ จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๓	๕.๗๕
อายุ ๒๐ – ๒๙ ปี	๔๐	๑๐.๐๐
อายุ ๓๐ – ๓๙ ปี	๖๓	๑๕.๗๕
อายุ ๔๐ – ๔๙ ปี	๑๓๐	๓๒.๕๐
อายุ ๕๐ – ๕๙ ปี	๗๘	๑๙.๕๐
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๖๖	๑๖.๕๐
รวม	**๔๐๐**	**๑๐๐.๐**

จากตาราง ๔.๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐ – ๔๙ ปี จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ รองลงมาอายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปีจำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๐ ถัดไปคือ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๐ อายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๕ และลำดับสุดท้ายคือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๕ ตามลำดับ

ตาราง ๔.๓ จำนวนร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๒๗	๓๑.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๗	๑๖.๗๕
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๘๗	๒๑.๗๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๖๒	๑๕.๕๐
ปริญญาตรี	๔๗	๑๑.๗๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๒.๕๐
รวม	**๔๐๐**	**๑๐๐.๐**

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน ๑๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๕ รองลงมาการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๕ ถัดไปคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๕ ลำดับถัดไปคือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๕ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ ตามลำดับ

ตาราง ๔.๔ จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๓๐	๗.๕๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๔	๓.๕๐
พนักงานงานบริษัทเอกชน	๒๘	๗.๐๐
เกษตรกรรม	๑๓๐	๓๒.๕๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖๙	๑๗.๒๕
รับจ้างทั่วไป	๑๑๔	๒๘.๕๐
รวม	**๔๐๐**	**๑๐๐.๐**

จากตาราง ๔.๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๐ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๕ รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ พนักงานงานบริษัทเอกชน จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐ และลำดับสุดท้ายคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐ ตามลำดับ

ตาราง ๔.๕ จำนวนร้อยละของรายได้ผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท	๒๐	๕.๐๐
ระหว่าง ๒,๐๐๐ – ๔,๐๐๐ บาท	๔๘	๑๒.๐๐
ระหว่าง ๔,๐๐๑ – ๖,๐๐๐ บาท	๑๒๖	๓๑.๕๐
ระหว่าง ๖,๐๐๑ – ๘,๐๐๐ บาท	๙๘	๒๔.๕๐
ระหว่าง ๘,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๗๖	๑๙.๐๐
มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๓๒	๘.๐๐
รวม	**๔๐๐**	**๑๐๐.๐**

จากตาราง ๔.๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ๒,๐๐๐ – ๔,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๐ รองลงมามีรายได้ระหว่าง ๖,๐๐๑ – ๘,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๐ มีรายได้ระหว่าง ๘,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ มีรายได้ระหว่าง ๒,๐๐๐ – ๔,๐๐๐ บาท จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ มีรายได้ระหว่างมากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ และลำดับสุดท้าย มีรายได้น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตาราง ๔.๖ ภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๘๓๘	๐.๑๐	๙๖.๗๖	มากที่สุด
งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ)	๔.๘๓๗	๐.๑๒	๙๖.๗๔	มากที่สุด
งานบริการด้านสาธารณูปโภค	๔.๘๔๘	๐.๐๙	๙๖.๙๖	มากที่สุด
งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้	๔.๘๓๙	๐.๑๑	๙๖.๗๘	มากที่สุด
โดยรวม	**๔.๘๔๑**	**๐.๑๑**	**๙๖.๘๑**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔.๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๑ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการด้านสาธารณูปโภค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๘ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๔ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขอเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตาราง ๔.๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม

การให้บริการ	**ค่าเฉลี่ย**	**S.D.**	**ร้อยละ**	**ระดับความพึงพอใจ**
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๓๔	๐.๑๐	๙๖.๖๘	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	๔.๘๔๓	๐.๑๑	๙๖.๘๖	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๔๓	๐.๐๘	๙๖.๘๖	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓๔	๐.๐๙	๙๖.๖๘	มากที่สุด
โดยรวม	**๔.๘๓๘**	**๐.๑๐**	**๙๖.๗๖**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔.๗ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ ๔.๘๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ ๔.๘๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๘ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังตาราง ๔.๘ - ๔.๑๑ ดังนี้

ตาราง ๔.๘ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	๔.๘๗	๐.๒๔	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๑๕	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๒๖	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๔. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	๔.๘๒	๐.๒๗	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๕. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๒๕	๙๖.๒๐	มากที่สุด
โดยรวม	**๔.๘๓๔**	**๐.๑๐**	**๙๖.๖๘**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔.๘ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๘ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๔.๙ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	๔.๘๘	๐.๐๘	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๒. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	๔.๘๕	๐.๑๑	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๓. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๐๖	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๔. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๑๔	๙๖.๒๐	มากที่สุด
โดยรวม	**๔.๘๔๓**	**๐.๑๑**	**๙๖.๘๖**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔.๙ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๔.๑๐ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔.๘๘	๐.๑๓	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๑๔	๙๗.๔๐	มากที่สุด

๓. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	๔.๘๕	๐.๑๑	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๔. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๑๐	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	๔.๘๓	๐.๐๘	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๖. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๒	๐.๐๕	๙๖.๔๐	มากที่สุด
โดยรวม	**๔.๘๔๓**	**๐.๐๘**	**๙๖.๘๖**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔.๑๐ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๔.๑๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสม สามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	๔.๘๙	๐.๑๗	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๒. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๐๕	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๓. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๐๘	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๔. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๘๓	๐.๐๒	๙๖.๖๐	มากที่สุด

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	๔.๘๒	๐.๑๑	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๖. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๘๓	๐.๐๖	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๗. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๘๑	๐.๐๘	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๘. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๐	๐.๐๖	๙๖.๐๐	มากที่สุด
โดยรวม	**๔.๘๓๔**	**๐.๐๙**	**๙๖.๖๘**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔.๑๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๘ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ)

ตาราง ๔.๑๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๔๐	๐.๑๑	๙๖.๘๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๓๘	๐.๐๘	๙๖.๗๖	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๔๓	๐.๐๔	๙๖.๘๖	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓๑	๐.๐๖	๙๖.๖๒	มากที่สุด
โดยรวม	**๔.๘๓๗**	**๐.๑๒**	**๙๖.๗๔**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔.๑๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๔ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๒ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง ๔.๑๓-๔.๑๖ ดังนี้

ตาราง ๔.๑๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	๔.๘๙	๐.๑๐	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๐๕	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๑๑	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๔. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	๔.๘๒	๐.๑๒	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๕. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๑๘	๙๖.๒๐	มากที่สุด
โดยรวม	**๔.๘๔๐**	**๐.๑๑**	**๙๖.๘๐**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔.๑๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๔.๑๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	๔.๘๖	๐.๑๒	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๒. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	๔.๘๕	๐.๑๑	๙๗.๐๐	มากที่สุด

๓. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๐๓	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๔. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๐๙	๙๖.๒๐	มากที่สุด
โดยรวม	**๔.๘๓๘**	**๐.๐๘**	**๙๖.๗๖**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔.๑๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๔.๑๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔.๘๙	๐.๑๒	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๐๙	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	๔.๘๕	๐.๐๒	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๔. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๐๔	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	๔.๘๒	๐.๐๕	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๖. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๑	๐.๐๙	๙๖.๒๐	มากที่สุด
โดยรวม	**๔.๘๔๓**	**๐.๐๔**	**๙๖.๘๖**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔.๑๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดีและกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตาราง ๔.๑๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	๔.๘๙	๐.๐๕	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๒. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๐๖	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๓. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๐๔	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๔. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๘๔	๐.๐๒	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	๔.๘๓	๐.๐๕	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๖. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๘๒	๐.๐๘	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๗. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๘๑	๐.๐๔	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๘. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๙	๐.๑๒	๙๕.๘๐	มากที่สุด
โดยรวม	**๔.๘๓๑**	**๐.๐๖**	**๙๖.๖๒**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔.๑๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๒ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณูปโภค

ตาราง ๔.๑๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณูปโภค โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๕๒	๐.๐๘	๙๗.๐๔	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	๔.๘๕๕	๐.๐๒	๙๗.๑๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๕๗	๐.๐๘	๙๗.๑๔	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓๖	๐.๐๖	๙๖.๗๒	มากที่สุด
โดยรวม	**๔.๘๔๘**	**๐.๐๖**	**๙๖.๙๖**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔.๑๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณูปโภค โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๔ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๔ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย

เท่ากัน คือเท่ากับ ๔.๘๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๒ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง ๔.๑๘ - ๔.๒๑ ดังนี้

ตาราง ๔.๑๘ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณูปโภค ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	๔.๘๙	๐.๐๕	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๐๕	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๑๕	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๔. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	๔.๘๓	๐.๐๘	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๕. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๐๖	๙๖.๒๐	มากที่สุด
โดยรวม	**๔.๘๕๒**	**๐.๐๘**	**๙๗.๐๔**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔.๑๘ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณูปโภค ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๔ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๔.๑๙ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณูปโภค ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	๔.๙๐	๐.๐๖	๙๘.๐๐	มากที่สุด
๒. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	๔.๘๗	๐.๐๒	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๓. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๐๕	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๔. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๐๘	๙๖.๒๐	มากที่สุด
โดยรวม	**๔.๘๕๕**	**๐.๐๒**	**๙๗.๑๐**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔.๑๙ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณูปโภค ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ และลำดับสุดท้ายคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๔.๒๐ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณูปโภค
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔.๙๑	๐.๐๙	๙๘.๒๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๐๔	๙๗.๔๐	มากที่สุด

๓. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	๔.๘๕	๐.๐๖	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๔. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๐๗	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	๔.๘๒	๐.๐๕	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๖. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๑	๐.๑๑	๙๖.๒๐	มากที่สุด
โดยรวม	**๔.๘๕๗**	**๐.๐๘**	**๙๗.๑๔**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔.๒๐ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณูปโภค ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่า กับ ๔.๘๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๔ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๔.๒๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**ค่าเฉลี่ย**	**S.D.**	**ร้อยละ**	**ระดับความพึงพอใจ**
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	๔.๘๙	๐.๐๕	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๒. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๐๖	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๓. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๐๔	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๔. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๘๖	๐.๐๒	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	๔.๘๒	๐.๐๕	๙๖.๔๐	มากที่สุด

๖. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๘๑	๐.๐๘	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๗. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๗๙	๐.๐๔	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๘. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๐	๐.๑๒	๙๖.๐๐	มากที่สุด
โดยรวม	**๔.๘๓๙**	**๐.๐๖**	**๙๖.๗๘**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔.๒๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๘ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ ๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้

ตาราง ๔.๒๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๓๒	๐.๐๘	๙๖.๖๔	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	๔.๘๕๓	๐.๐๖	๙๗.๐๖	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๓๘	๐.๑๑	๙๖.๗๖	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓๘	๐.๑๓	๙๖.๗๖	มากที่สุด
โดยรวม	**๔.๘๓๙**	**๐.๑๑**	**๙๖.๗๘**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔.๒๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวม

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๘ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ ๔.๘๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๔ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง ๔.๒๓ - ๔.๒๖ ดังนี้

ตาราง ๔.๒๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	๔.๘๙	๐.๑๑	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๐๖	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๑๕	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๔. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	๔.๘๑	๐.๐๖	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๕. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๑๑	๙๕.๘๐	มากที่สุด
โดยรวม	**๔.๘๓๒**	**๐.๐๘**	**๙๖.๖๔**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔.๒๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๔ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๔.๒๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	๔.๘๙	๐.๒๖	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๒. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	๔.๘๕	๐.๑๕	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๓. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๐๖	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๔. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๓๘	๙๖.๒๐	มากที่สุด
โดยรวม	**๔.๘๕๓**	**๐.๐๖**	**๙๗.๐๖**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔.๒๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๔.๒๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔.๘๙	๐.๐๙	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๑๔	๙๗.๐๐	มากที่สุด

๓. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	๔.๘๖	๐.๑๐	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๔. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๑๗	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	๔.๘๐	๐.๑๕	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๖. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๑	๐.๑๑	๙๖.๒๐	มากที่สุด
โดยรวม	**๔.๘๓๘**	**๐.๑๑**	**๙๖.๗๖**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔.๒๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่า กับ ๔.๘๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๔.๒๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสม สามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	๔.๘๙	๐.๐๙	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๒. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๐๕	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๓. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๐๖	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๔. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๘๖	๐.๑๔	๙๗.๒๐	มากที่สุด

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	๔.๘๒	๐.๑๐	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๖. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๘๓	๐.๐๔	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๗. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๘๑	๐.๑๕	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๘. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๐	๐.๑๑	๙๖.๐๐	มากที่สุด
โดยรวม	**๔.๘๓๘**	**๐.๑๓**	**๙๖.๗๖**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔.๒๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

ตาราง ๔.๒๗ ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๘๓๘	๐.๑๐	๙๖.๗๖	มากที่สุด
งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ)	๔.๘๓๗	๐.๑๒	๙๖.๗๔	มากที่สุด
งานบริการด้านสาธารณูปโภค	๔.๘๔๘	๐.๐๙	๙๖.๙๖	มากที่สุด

งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้	๔.๘๓๙	๐.๑๑	๙๖.๗๘	มากที่สุด
โดยรวม	**๔.๘๔๑**	**๐.๑๑**	**๙๖.๘๑**	**มากที่สุด**

จากตาราง ๔.๒๗ พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๑ โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ควรปรับคุณภาพการให้บริการ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ด้วยการเพิ่มโครงการหรือกิจกรรมที่ให้บริการกับผู้มารับบริการ เช่น กิจกรรมการให้บริการงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นอกสถานที่ กิจกรรมการส่งเสริมการป้องกันและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย กิจกรรมการให้บริการการตรวจรักษานอกสถานที่ตั้ง เช่น กิจกรรมการซ้อมอพยพการเกิดภัยพิบัติ เป็นต้น พร้อมทั้งการเพิ่มบุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้

บทที่ ๕
สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

๑. สรุปผล
๒. อภิปรายผล
๓. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๖ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล หนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ)

ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณูปโภค

ตอนที่ ๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้

ผลการศึกษาพบว่า

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๗๕ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๑๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๕

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ รองลงมาอายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปีจำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๐ ถัดไปคือ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๐ อายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๕ และลำดับสุดท้ายคือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๕ ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน ๑๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๕ รองลงมาการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๕ ถัดไปคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๕ ลำดับถัดไปคือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๕ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ ตามลำดับ

หากจำแนกตามอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๐ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๕ รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ พนักงานงานบริษัทเอกชน จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐ และลำดับสุดท้ายคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐ ตามลำดับ

ขณะที่จำแนกตามระดับรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ๒,๐๐๐ – ๔,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๐ รองลงมามีรายได้ระหว่าง ๖,๐๐๑ – ๘,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๐ มีรายได้ระหว่าง ๘,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ มีรายได้ระหว่าง ๒,๐๐๐ – ๔,๐๐๐ บาท จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ มีรายได้ระหว่างมากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ และลำดับสุดท้าย มีรายได้น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๑ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการด้านสาธารณูปโภค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๘ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๔ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ ๔.๘๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ ๔.๘๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๘ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๔ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๒ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

๕.ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านสาธารณูปโภค โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๔ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๔ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ ๔.๘๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๒ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๖. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๘ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ ๔.๘๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๖ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๔ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

อภิปรายผล

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๑ โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่า ร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ควรปรับคุณภาพการให้บริการ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ด้วยการเพิ่มโครงการหรือกิจกรรมที่ให้บริการกับผู้มารับบริการ เช่น กิจกรรมการให้บริการงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยนอกสถานที่ กิจกรรมการส่งเสริมการป้องกันและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย กิจกรรมการให้บริการการตรวจรักษานอกสถานที่ตั้ง เช่น กิจกรรมการซ้อมอพยพการเกิดภัยพิบัติ เป็นต้น พร้อมทั้งการเพิ่มบุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพบว่า เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน และทุกด้าน เพราะผู้รับบริการได้รับบริการจากพนักงานเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้และความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติจึงส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม โดยผู้ให้บริการยึดหลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ ๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ๒. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Expectation) ๓. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ๔. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) ๕. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) ๖. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) ๗. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. ๒๕๓๙ : ๑๐๘)

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของพบว่า เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ทุกงาน

๒. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

๓. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

๔.เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆอย่างพึงพอใจ

๕. เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ควรปรับคุณภาพการให้บริการ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ด้วยการเพิ่มโครงการหรือกิจกรรมที่ให้บริการกับผู้มารับบริการ เช่น กิจกรรมการให้บริการงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยนอกสถานที่ กิจกรรมการส่งเสริมการป้องกันและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย กิจกรรมการให้บริการการตรวจรักษานอกสถานที่ตั้ง เช่น กิจกรรมการซ้อมอพยพการเกิดภัยพิบัติ เป็นต้น พร้อมทั้งการเพิ่มบุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ) และงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ. (๒๕๖๒). **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย.** สุโขทัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (๒๕๖๒). **สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.(๒๕๖๒).**รายงานผลการศึกษาเรื่องการกล่าวหาการชี้มูลความผิดขอทักท้วงและพฤติกรรมการกระทำความผิดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.** สืบค้น ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ จาก http://www.dla.go.th/upload/ebook/ column/๒๐๑๖/๗/๒๑๗๖_๕๗๙๔.pdf

กัญจิรา วิจิตรวัชรารักษ์. (๒๕๖๓). “การตื่นตัวทางการเมืองของคนรุ่นใหม่ในประเทศไทย”. **วารสาร**

กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. (๒๕๖๒). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓.** ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานและโครงการ กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (๒๕๖๒) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

สรชัย พิศาลบุตร (๒๕๖๓) ความพึงพอใจ ลูกค้าหรือ ผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้ โดยไม่ขัดต่อ กฎหมายและศีลธรรมอันดีงามปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (๒๕๖๓) ความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อการทำงานทางบวก

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (๒๕๖๒) ภาวะการแสดงออกถึง ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ

Hamari, Hanner & Koivisto (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการ (Service Quality Satisfaction)

Hanks, Line & Kim (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction)

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (๒๕๖๓). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓.**

โชคสุข กรกิตติชัย. (๒๕๖๒). **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๒.** กรุงเทพมหานคร : สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร์.

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (๒๕๖๒). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช”**, วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์** ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๖๒).

นารี นันตติกูล. (๒๕๖๓). **ประสิทธิภาพของการบริหารจัดเก็บภาษีโดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล: ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกงจังหวัดฉะเชิงเทร**า. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

นันทกา สายสวาท และคณะ. (๒๕๖๓). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน”. **วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่ง แปซิฟิค สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๓ กันยายน-ธันวาคม ๒๕๖๓.

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

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

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

ภาณุพงศ์ ศิริ. (๒๕๖๓). “การให้บริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความสำเร็จเทศบาลนครของไทย”. **วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์**, **๑**(๒), ๑๑๐ – ๑๒๒.

ที่ ๘ - ๑๕. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

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

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

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

สุเมธ เมฆาวณิชย์. (๒๕๖๒). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี.** ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

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

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

Hamari, J., Hanner, N., & Koivisto, J. (๒๐๒๐). “Service quality explains why people use freemium services but not if they go premium: An empirical study in free- toplay games”. **International Journal of Information Management**, ๓๗(๑, Part A), ๑๔๔๙-๑๔๕๙.

Hanks, L., Line, N., & Kim, W.G. (๒๐๒๐). “The impact of the social servicescape, density, and restaurant type on perceptions of interpersonal service quality”. **International Journal of Hospitality Management**, ๖๑, ๓๕-๔๔.

James, T.L., Villacis-Calderon, E.D., & Cook, D.F. (๒๐๑๗). “Exploring patient perceptions of healthcare service quality through analysis of unstructured feedback”. **Expert Systems with Applications**, ๗๑, ๔๗๙-๔๙๒.

Rubogora Felix., (๒๐๑๙). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda., **Journal of Business & Financial Affairs Journal of Business & Financial Affairs** ISSN: ๒๑๖๗-๐๒๓๔ Felix, J Bus Fin Aff ๒๐๑๙.

Gusti Ngurah Joko Adinegara et al., (๒๐๑๙).“Factors That Influences Tourist’s Satisfaction and Its Consequences., **European Journal of Business and Management** www.iiste.orgISSN ๒๒๒๒-๑๙๐๕ (Paper) ISSN ๒๒๒๒-๒๘๓๙ (Online) Vol.๙, No.๘, ๒๐๒๐.

Melo, A. J. , Hernandez-Maestro, R. M. , & Munoz-Gallego, P. A. (๒๐๒๑). “Service quality perception, online visibility, and business performance in rural lodging establishments”. **Journal of Travel Reasearch**,๕๖ (๒), ๒๕๐-๒๖๒.

See-Ying Kwok & Ahmad Jusoh and Zainab Khalifah., (๒๐๒๑). “The Mediating Effects of Value on Service Quality-Satisfaction Relationship in Malaysian Tourism Industry”., **International Journal of Business and Society**, Vol. ๑๘ No. ๒, ๒๐๒๐, ๓๖๓-๓๗๒.

Sedjai Asma.et al., (๒๐๑๙). “The Effect of Perception Quality/Price of Service on Satisfaction and Loyalty Algerians Customers Evidence Study Turkish Airlines”., **International Journal of Economics & Management Sciences**., Int J Econ Manag Sci, an open access .,Journal Volume ๗ • Issue ๑ • ๑๐๐๐๕๐๓ ISSN: ๒๑๖๒-๖๓๕๙ Asma etal., Int J Econ Manag Sci ๒๐๒๐

Nuri Wulandari and Andi Novianti Maharani. (๒๐๑๙). “The Service Quality Drivers of Customer Experience; The Case of Islamic Banks in Indonesia Industry”. **Ecoforum Journal**, ๗ (๒). pp. ๕๐๗-๕๑๔

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

Hamari, J., Hanner, N., & Koivisto, J. (๒๐๒๐). “Service quality explains why people use freemium services but not if they go premium: An empirical study in free- toplay games”. **International Journal of Information Management**, ๓๗(๑, Part A), ๑๔๔๙-๑๔๕๙.

Hanks, L., Line, N., & Kim, W.G. (๒๐๒๐). “The impact of the social servicescape, density, and restaurant
type on perceptions of interpersonal service quality”. **International Journal of Hospitality Management**, ๖๑, ๓๕-๔๔.
James, T.L., Villacis-Calderon, E.D., & Cook, D.F. (๒๐๑๗). “Exploring patient perceptions of healthcare service quality through analysis of unstructured feedback”. **Expert Systems
with Applications**, ๗๑, ๔๗๙-๔๙๒.
Rubogora Felix., (๒๐๑๙). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda., **Journal of Business & Financial Affairs Journal of Business & Financial Affairs** ISSN: ๒๑๖๗-๐๒๓๔ Felix, J Bus Fin Aff ๒๐๑๙.
Gusti Ngurah Joko Adinegara et al., (๒๐๑๙). “Factors That Influences Tourist’s Satisfaction and Its Consequences., **European Journal of Business and Management** www.iiste.orgISSN ๒๒๒๒-๑๙๐๕ (Paper) ISSN ๒๒๒๒-๒๘๓๙ (Online) Vol.๙, No.๘, ๒๐๒๐.
Melo, A. J. , Hernandez-Maestro, R. M. , & Munoz-Gallego, P. A. (๒๐๒๑). “Service quality perception,
online visibility, and business performance in rural lodging establishments”. **Journal of Travel Reasearch**,๕๖ (๒), ๒๕๐-๒๖๒.
See-Ying Kwok & Ahmad Jusoh and Zainab Khalifah., (๒๐๒๑). “The Mediating Effects of Value on Service Quality- Satisfaction Relationship in Malaysian Tourism Industry” . , **International
Journal of Business and Society**, Vol. ๑๘ No. ๒, ๒๐๒๐, ๓๖๓-๓๗๒. Sedjai Asma. et al., (๒๐๑๙). “The Effect of Perception Quality/Price of Service on Satisfaction and
Loyalty Algerians Customers Evidence Study Turkish Airlines”., **International Journal of Economics & Management Scien** t J Econ Manag Sci, an open access .,Journal Volume ๗ • Issue ๑ • ๑๐๐๐๕๐๓ ISSN: ๒๑๖๒-๖๓๕๙ Asma etal., Int J Econ Manag Sci ๒๐๒๐
Nuri Wulandari and Andi Novianti Maharani. (๒๐๑๙). “The Service Quality Drivers of Customer Experience; The Case of Islamic Banks in Indonesia Industry”. **Ecoforum Journal**, ๗ (๒). pp. ๕๐๗-๕๑๔

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ส่งผลใดๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐ – ๒๙ ปี ☐ ๓๐ – ๓๙ ปี
☐ ๔๐ – ๔๙ ปี ☐ ๕๐ – ๕๙ ปี ☐ ๖๐ ปี ขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ ☐ รับราชการหรือพนักงานของรัฐ ☐พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ เกษตรกรรม
☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ อื่นๆ (ระบุ) .....

๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (เบี้ยยังชีพ บุตร/หลานให้ รายได้จากอาชีพ)
☐ น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท ☐ ๒,๐๐๐-๔,๐๐๐ บาท
☐ ๔,๐๐๑-๕,๐๐๐ บาท ☐ ๕,๐๐๑-๖,๐๐๐ บาท
☐ ๖,๐๐๑-๘,๐๐๐ บาท ☐ ๘,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท
☐ สูงกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

๕ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการใน**ระดับมากที่สุด**
๔ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการใน**ระดับมาก**
๓ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการใน**ระดับปานกลาง**
๒ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการใน**ระดับน้อย**
๑ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการใน**ระดับน้อยที่สุด**

งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

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

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะอื่นๆ(ระบุ)
	๕	๔	๓	๒	๑	
๖. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
๗. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
๘. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						

งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ)

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

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะอื่นๆ(ระบุ)
	๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
๒. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
๓. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
๔. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
๖. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
๗. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
๘. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อ งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน, โครงการบริหารจัดการขยะ)						

งานบริการด้านสาธารณูปโภค

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

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะอื่นๆ(ระบุ)
	๕	๔	๓	๒	๑	
๔. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
๒. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
๓. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
๔. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
๕. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
๖. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
๒. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
๓. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
๔. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
๖. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
๗. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
๘. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อ งานบริการด้านสาธารณูปโภค						

งานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะอื่นๆ(ระบุ)
	๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						

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

ขอขอบคุณ ที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม