



รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ 2564

โดย

ดร.อนุชาติ ไชยทองศรี และคณะ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
พ.ศ. 2564

คำนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่ยอมรับกันว่าเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในระดับชุมชนมากที่สุด และมีความเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน เมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจต่างๆ ที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจที่ต้องปฏิบัติ และงบประมาณเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ซึ่งภารกิจเหล่านั้นเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอดำรงวิทยารุฉินารายณ์ จังหวัดสุรินทร์ ต่อการให้บริการขององค์กรต่อประชาชน เพราะนอกจากเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่มีปัญหาและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนเป็นเบื้องต้นแล้ว อีกทั้งต้องการให้สอดคล้องกับนโยบายและสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ดร.อนุชาติ ไชยทองศรี และคณะ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวความคิดในการศึกษา	4
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น	6
องค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสงขลา	8
ทฤษฎีความพึงพอใจ	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
สถิติที่ใช้	25
การวิเคราะห์ข้อมูล	24
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่	30
อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสงขลา	
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	46
สรุปผลการศึกษา	46
ข้อเสนอแนะ	48
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก ก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางเขตการปกครอง ตำบลนาแต่	11
ตารางข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร	12
ตารางแสดงแหล่งน้ำในพื้นที่ตำบลนาแต่	17
ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ	27
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ	28
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา	28
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ	29
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนครั้งต่อปีที่มาใช้บริการ	29
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ในส่วนกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	30
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ในส่วนช่องทางการให้บริการ	31
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ในส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	32
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ในส่วนอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	33
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละงานด้านการศึกษาในส่วนกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	34
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละงานด้านการศึกษา ในส่วนช่องทางการให้บริการ	35
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละงานด้านการศึกษา ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	36

สารบัญตาราง(ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละงานด้านการศึกษา ในส่วนของการอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	37
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละงานด้านเก็บภาษีรายได้ ในส่วนของการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	38
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละงานด้านเก็บภาษีรายได้ ด้านช่องทางการให้บริการ	39
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละงานด้านเก็บภาษีรายได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละงานด้านเก็บภาษีรายได้ ในส่วนของการอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	41
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละที่มีต่องาน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในส่วนของการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	42
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละที่มีต่องาน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในส่วนของการช่องทางการให้บริการ	43
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละที่มีต่องาน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในส่วนของการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	44
ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละที่มีต่องาน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในส่วนของการอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	45

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
รูปที่ 2.1 แผนที่ตำบลนาแต่ อำเภอดำตากกล้า จังหวัดสกลนคร	10
รูปภาพภาคผนวก ลงพื้นที่เพื่อสำรวจ และเก็บรวมข้อมูล แบบสอบถามความพึงพอใจ	49

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) เป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาการเมืองการปกครองในระดับพื้นฐานของประเทศ การปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้นเพื่อลดปัญหาและข้อจำกัดในการบริหารงานของรัฐบาลส่วนกลาง ที่ไม่สามารถดูแลประชาชนทั่วประเทศได้ทั่วถึง การปกครองท้องถิ่นยังมีความสำคัญในฐานะเป็นกลไก ในการกระจายทรัพยากรการพัฒนาของรัฐไปสู่ ชนบท ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีการกระจายอยู่ทั่วทุกพื้นที่และมีอำนาจในการบริหารจัดการตนเอง รูปแบบการปกครองท้องถิ่นเป็นลักษณะการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางมาสู่ท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่มีความทันสมัยที่ประเทศพัฒนาแล้วใช้เป็นรูปแบบหลักในการบริหารและการพัฒนาประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่มีชื่อ และเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉพาะ โดยประชาชนเลือกตั้งผู้แทนแต่ละหมู่บ้านเข้าไปเป็นสมาชิกสภา อบต. มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจในการบริหารงานของตำบลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้มาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยมีนายอำเภอเป็นผู้มีอำนาจกำกับ ดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการสาธารณะให้แก่ประชาชน ยังเป็นองค์กรอิสระในการบริหารจัดการตามหลักการกระจายอำนาจ ดังนั้นการให้บริการของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน องค์การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นองค์กรที่ยอมรับกันว่าเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในระดับล่างหรือชุมชนมากที่สุด และมีความเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน เมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจต่างๆ ที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจที่ต้องปฏิบัติ และงบประมาณเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ซึ่งภารกิจเหล่านั้นเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน เช่น ด้านการก่อสร้างซ่อมแซมถนนทางเท้า ไฟฟ้า น้ำประปา การระบายน้ำ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การบริการจัดเก็บขยะ การสาธารณสุขการสังคมสงเคราะห์ การโยธาและผังเมือง การจัดการทางการศึกษา การรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดเก็บรายได้ เพื่อนำมาพัฒนาความเจริญในพื้นที่ ซึ่งงานต่างๆ เหล่านี้ องค์การบริหารส่วนตำบลควรต้องจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจซึ่งความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงาน สิ่งที่ได้รับบริการตามที่เห็นหรือเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคล โดยสามารถแบ่งระดับความพอใจได้เป็น 3 ระดับด้วยกัน คือ รู้สึกไม่พึงพอใจเมื่อสิ่งที่ได้รับบริการไม่ตรงกับ ความคาดหวัง รู้สึกพึงพอใจเมื่อสิ่งที่ได้รับบริการตรงกับ ความคาดหวัง และจะรู้สึกพึงพอใจมากเมื่อสิ่งที่ได้รับบริการเกิน ความคาดหวัง และผู้รับบริการจะรู้สึกมีความสุขเมื่อรับบริการแล้วได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ โดยระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นระบบที่มีพลวัต มีความเคลื่อนไหวอยู่เสมอ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการได้ด้วยวิธีการต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น และยังสามารถทำให้ผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจโดยการให้บริการอย่างเท่าเทียม หรือมีความยุติธรรมในการให้บริการ มีการให้บริการที่ตรงเวลา มีการให้บริการอย่างเพียงพอ ทั้งในแง่ของสถานที่ให้บริการ และจำนวนการให้บริการ นอกจากนี้ยังทำได้โดยการให้บริการอย่างต่อเนื่องและมีการให้บริการอย่างก้าวหน้า นั่นคือมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่แม้มีทรัพยากรเท่าเดิม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตากลำ จังหวัดสกลนคร ต่อการให้บริการขององค์กรต่อประชาชน เพราะ นอกจากเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่มีปัญหาและ สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนเป็นเบื้องต้นแล้ว อีกทั้งต้องการให้สอดคล้องกับนโยบายและสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์วิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตากลำ จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตากลำ จังหวัดสกลนคร

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรไว้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือปัจจัยส่วนบุคคลผู้ที่ตอบคำถามซึ่งประกอบด้วย 1.เพศ 2.อายุ 3.ระดับการศึกษา 4.อาชีพ 5.ความถี่ที่ท่านมารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา

ตัวแปรตาม คือการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ ด้านการให้บริการใน 4 ลักษณะ ได้แก่

1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยครอบคลุมงาน 4 ด้าน ได้แก่

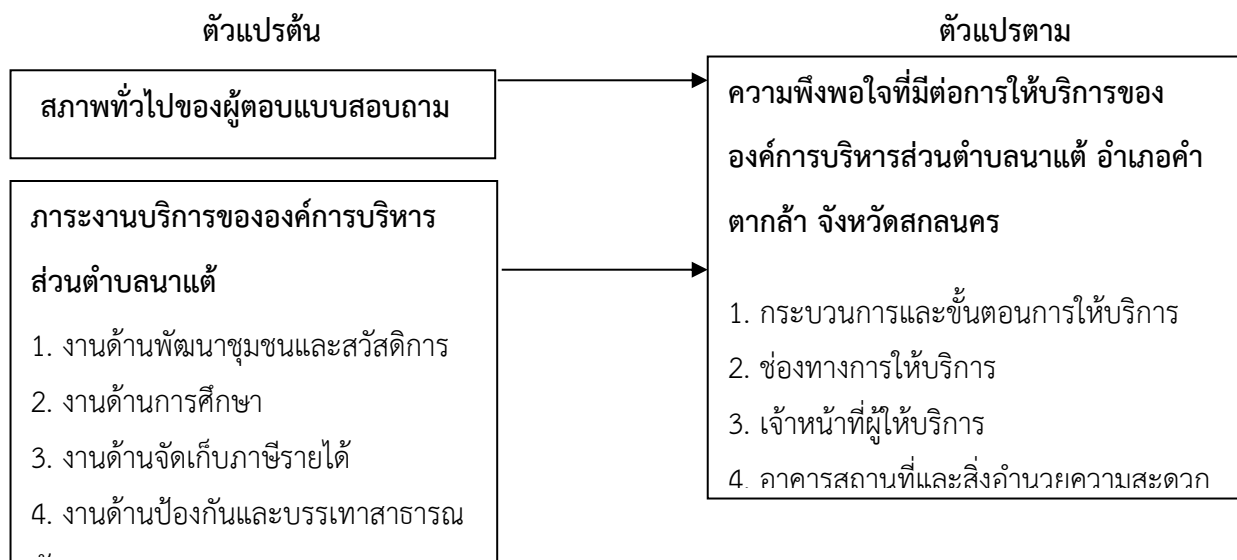
1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านจัดเก็บภาษีรายได้
4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชากรผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ จำนวน 8,691 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโรยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน (Taro Yamane,1967) ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่

กรอบแนวความคิดในการศึกษา



รูปที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการศึกษา

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงานเพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร
3. เพื่อทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

นิยามศัพท์

- เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร มีความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้
1. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มารับบริการในขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

2. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตากลำ จังหวัดสกลนคร

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตากลำ จังหวัดสกลนคร ใน 4 ด้าน ดังนี้

3.1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอน ในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม

3.2 ช่องทางการให้บริการ หมายถึง มีช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตากลำ จังหวัดสกลนคร บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตากลำ จังหวัดสกลนคร ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถ ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

3.4 อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอดำรงท่าดี จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
2. องค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอดำรงท่าดี จังหวัดสกลนคร
3. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

1.1 ความหมายขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชุมชนท้องถิ่นที่มีสภาพปัญหาสังคมวัฒนธรรมความเป็นอยู่และทรัพยากรธรรมชาติที่แตกต่างกัน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาและเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันที่โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่น (Puang-ngam, 2007, p. 11 อ้างใน อนุจิตร ชินสาร) วารสารชุมชนวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีที่ 15 ฉบับที่1 (มกราคม – มีนาคม 2564)

ตามหลักของการกระจายอำนาจทางการปกครอง (Decentralization) คือ การจัดระเบียบการปกครองซึ่งรัฐหรือส่วนกลางมอบอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างซึ่งเดิมราชการบริหารส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินงานอยู่ในท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับไปดำเนินการด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น โดยราชการบริหารส่วนกลางเพียงแต่กำกับดูแลเท่านั้นไม่ได้เข้าไปบังคับบัญชาสั่งการซึ่งสำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นเป็นที่ทราบและเข้าใจเป็นอย่างดีว่าสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปอันประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2550)

ธเนศวร์ เจริญเมือง (2550) การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นระบบการบริหารและจัดการสาธารณะ และ ทรัพยากรต่าง ๆ ของท้องถิ่นหนึ่งภายในรัฐหนึ่งเป็นท้องถิ่นที่มีขอบเขตชัดเจน ภายในรัฐนั้นมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีโครงสร้างด้านอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมายทั่วไปและหรือกฎหมายพิเศษ

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2555) การปกครองท้องถิ่นคือการปกครองระดับที่ต่ำกว่ารัฐหรือประเทศ และ องค์การส่วนท้องถิ่นที่มีองค์การตัดสินใจและบริหารภายในพื้นที่อันจำกัดของตนอาจเกิดโดยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายระดับสูงของรัฐบาลกลางหรือกฎหมายลำดับรองและทำหน้าที่ทางการบริหารและการนิติบัญญัติ

วิลเลียม ร็อบสัน (Robson, 1953: 547 อ้างถึงใน อุดม ทุมโฆสิต, 2551: 210-211) ได้อธิบายความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่มีแนวคิดพื้นฐานมาจากการ จัดเขตพื้นที่ในการปกครองโดยชุมชนผู้จัดการปกครองเหล่านี้ไม่มีอำนาจอธิปไตยของตนเองแต่มีสิทธิในการจัดการปกครองโดยกฎหมายได้ให้อำนาจไว้ชุมชนเหล่านี้มีสิทธิจัดตั้งองค์กรที่จำเป็น สำหรับจัดการภารกิจต่าง ๆ ของตัวเองโดยนัยดังกล่าวนี้การดำรงไว้ซึ่งอำนาจหน้าที่ในการปกครองท้องถิ่นจึงเป็นเงื่อนไขที่สำคัญและมีความจำเป็นต่อการปกครองท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่งหนึ่ง การปกครองท้องถิ่นต้องปลอดจากการควบคุมภายนอกเพื่อให้ชุมชนท้องถิ่น (local community) สามารถบริหารกิจการของตนเองได้อย่างอิสระโดยความเป็นอิสระนี้จะต้องครอบคลุมไปในทุกกิจกรรมของท้องถิ่นภายใต้เงื่อนไขแห่งกฎหมายของรัฐและในฐานะที่ท้องถิ่นเป็นผู้ครอบครองอำนาจอธิปไตยส่วนหนึ่งของรัฐเอาไว้ท้องถิ่นจึงต้องได้รับการดูแลคุ้มครองจากรัฐด้วย อย่างไรก็ตามเนื่องจากเป็นไปไม่ได้ที่ประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมดำเนินกิจกรรมทางการเมืองการปกครองของตัวเองตลอดเวลา ดังนั้นการใช้อำนาจของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นสามารถทำได้โดยผ่านการเลือกตั้งและใช้มติข้างมากเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจเรื่องราต่าง ๆ ของท้องถิ่น

ธเนศวร์ เจริญเมือง (2553: 27) ได้สรุปความหมายของการปกครองท้องถิ่นโดยปรับปรุงจากแนวคิดของ Dilys M. Hill (1974: 23 อ้างถึงใน ธเนศวร์ เจริญเมือง, 2553: 27) โดยสรุปว่า การปกครองท้องถิ่นคือ ระบบการบริหารและจัดการกิจการสาธารณะและทรัพยากร ต่าง ๆ ของท้องถิ่นภายในรัฐหนึ่งเป็นท้องถิ่นที่มีขอบเขตชัดเจน (defined boundaries) ภายใน รัฐนั้น มีฐานะเป็นนิติบุคคล (legal entity) มีโครงสร้างด้านอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมาย ทั่วไปและ/หรือกฎหมายพิเศษ (an institutional structure with powers and duties laid down in general and/or special statutes)

กล่าวโดยสรุป การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่ยึดการกระจายอำนาจเพื่อประโยชน์ของรัฐ และท้องถิ่น เน้นผลประโยชน์ของทางท้องถิ่นโดยตรงให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ด้วยตนเองเพื่อสนองความต้องการและการแก้ปัญหาด้วยตัวเองมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่อยู่ภายในชุมชนตามขอบเขตที่ได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หรือรูปแบบพิเศษอื่นๆ ตามลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันในด้านอาณาเขต

จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่งหรือตามที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องได้กำหนดรูปแบบเอาไว้ซึ่งองค์กรปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้มีสถานะเป็นนิติบุคคล มีสิทธิ อำนาจหน้าที่ รวมทั้งการมีอำนาจในการตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ตามที่กฎหมายรัฐธรรมนูญ หรือกฎหมายอื่นๆ กำหนด ตลอดจนมีงบประมาณ ไม่ว่าจะได้จากการจัดเก็บภาษีอากร มีรายได้ หรือเงินสนับสนุนต่างๆ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการภายในท้องถิ่น มีองค์กร เจ้าหน้าที่ และ บุคลากรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง ที่สำคัญ คณะผู้บริหารและสมาชิกสภา ท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งของประชาชนและต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

2. องค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

2.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล (แผนที่ประกอบ)

องค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ ได้รับการจัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 30 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2539 ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร และอยู่ห่างจาก อำเภอคำตากล้า ตามแนวถนนสายทางหลวง สายคำตากล้า - บ้านม่วง เป็นระยะทางประมาณ 4 กิโลเมตร และได้รับการจดทะเบียนในวันที่ 23 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2545 คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ เลขที่ 101 หมู่ที่ 3 ตำบลนาแต่ อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร พื้นที่ตำบลนาแต่มีเนื้อที่ประมาณ 78.50 ตาราง กิโลเมตร หรือประมาณ 49,062 ไร่ และมีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อบ้านท่าสะอาด อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ โดยมีแนวเขตเริ่มต้นบริเวณลำน้ำสงคราม บริเวณพิกัด U E 632839 โดยฝั่งตรงข้ามลำน้ำสงครามเป็นเขตตำบลท่าสะอาด อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ ตามแนวร่องน้ำลำน้ำสงครามเป็นแนวแบ่งเขต ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามแนวลำน้ำสงคราม สิ้นสุดบริเวณปากลำห้วยตาลโกนซึ่งบรรจบกับลำน้ำสงคราม บริเวณพิกัด E U 677807 อันเป็นจุดแบ่งเขตระหว่างตำบลคำตากล้า และตำบลนาแต่ อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร รวมระยะทางด้านทิศเหนือประมาณ 6.50 กิโลเมตร

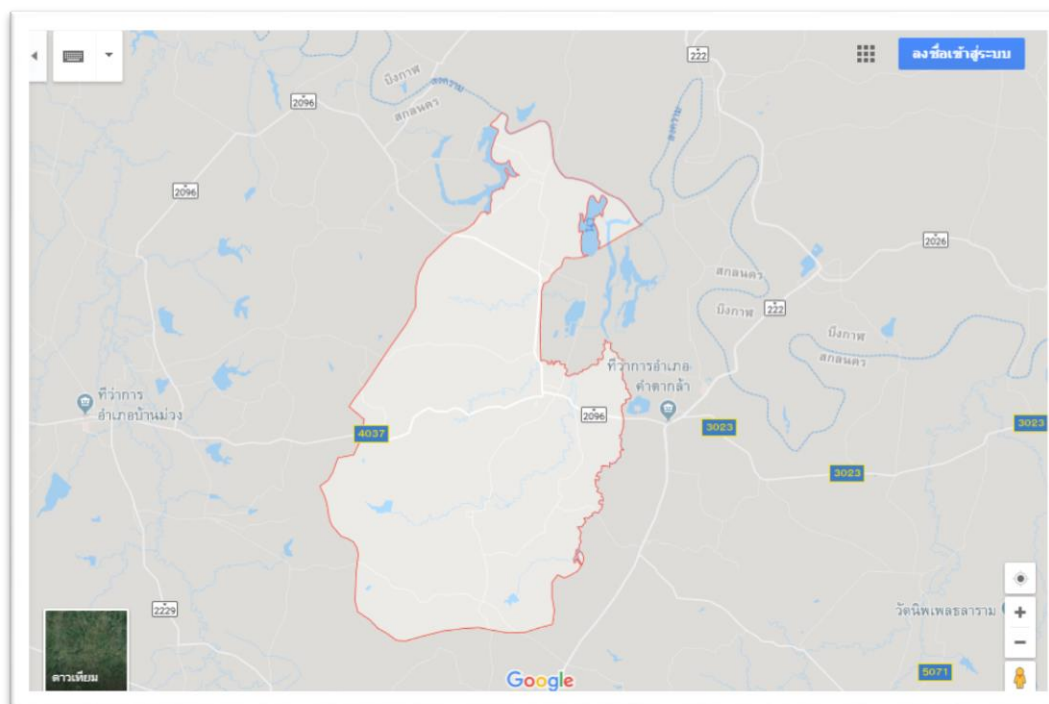
ทิศตะวันออก ติดต่อบ้านคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากบริเวณลำห้วยตาลโกนบรรจบกับลำน้ำสงคราม บริเวณพิกัด U E 677807 เขตติดต่อกับตำบลคำตากล้าไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามลำห้วยตาลโกน ถึงบริเวณพิกัด U E 683788 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ผ่านหนองปลาตุ๊ก บริเวณพิกัด U E 676783 ผ่านลำห้วยเหล็กเปี้ยก บริเวณพิกัด U E 656757 ผ่านทุ่งนาไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงแนวป่า บริเวณพิกัด U E 633710 ไปทางทิศใต้ผ่านถนนของกรมทางหลวงชนบท จนถึงแนวป่า ที่บริเวณพิกัด U E 627670 เป็นจุดสิ้นสุด รวมระยะทางด้านทิศตะวันออกประมาณ 17 กิโลเมตร

ทิศใต้ ติดต่อดำบลหนองแขวง อำเภอมหาราช จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจาก แนวป่า บริเวณพิกัด U E 627670 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงบริเวณพิกัด U E 613668 ผ่านแนวป่าและทุ่งนา ไปทางทิศตะวันตกถึงริมบึงหนองไผ่ บริเวณพิกัด U E 579687 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนืออ่างเก็บน้ำห้วยน้ำเที่ยง บริเวณพิกัด U E 963703 สิ้นสุดที่แนวชายป่า ที่บริเวณพิกัด U E 555712 ซึ่งเป็นจุดแบ่งเขตระหว่าง อำเภอมหาราช อำเภอบ้านม่วง และอำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสมุทรสาคร รวมระยะทางด้านทิศใต้ประมาณ 10 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก ติดต่อดำบลบ่อแก้ว และตำบลโนนสะอาด อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากแนวชายป่า บริเวณพิกัด U E 555712 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ผ่านแนวป่า ถึงทุ่งนา บริเวณพิกัด U E 575726 ไปทางทิศเหนือ ถึงลำห้วยसान บริเวณพิกัด U E 594726 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ตามแนวลำห้วยसान ผ่านแนวป่า ถึงลำห้วยเปลือย บริเวณพิกัด U E 600769 ผ่านแนวป่า ไปทางทิศเหนือ ถึงลำห้วยแคน บริเวณพิกัด U E 600775 ผ่านแนวป่าและทุ่งนา ไปทางทิศเหนือ ถึงถนนลาดยาง บริเวณพิกัด U E 603809 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงถนนลูกรัง บริเวณพิกัด U E 613812 ไปทางทิศเหนือ ถึงลำห้วยสามขา บริเวณพิกัด U E 620813 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ตามลำห้วยสามขา ถึงแนวป่า บริเวณพิกัด U E 627834 สิ้นสุดที่ลำน้ำสงคราม เขตติดต่อกับตำบลโนนสะอาด อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสมุทรสาคร บริเวณพิกัด U E 632839 รวมระยะทางด้านทิศตะวันตกประมาณ 19 กิโลเมตร

2) ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปของตำบลนาแต่ มีลักษณะเป็นแบบลูกคลื่นลอนลาดเล็กน้อยถึงที่ราบ พื้นที่ตอนบนบางส่วนเป็นที่ลุ่มในเขตใกล้เคียงกับลำน้ำสงครามแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ ได้แก่ ห้วยแคน ห้วยเตย ห้วยเหล็กเปี้ยก หนองปลาปาก หนองลาดควาย หนองป่าช้ากวาง หนองอีแห้ว ฯลฯ โดยมีแหล่งน้ำที่เป็นโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ เช่น อ่างเก็บน้ำโสกนกเต็น อ่างเก็บน้ำห้วยเหล็กเปี้ยก นอกจากนี้พื้นที่บางส่วนทางทิศใต้ของตำบลนาแต่ ตั้งอยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ ป่าดงอีปาง ป่าดงคำพูล และป่าดงคำกั้ง



รูปที่ 2.1 แผนที่ตำบลนาแต่ อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

3) ลักษณะภูมิอากาศ

ภูมิอากาศของตำบลนาแต่ จัดอยู่ในประเภทอากาศแบบฝนเมืองร้อนเฉพาะฤดูหรือแบบทุ่งหญ้าเมืองร้อนในฤดูฝน (ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้) จะมีอากาศชุ่มชื้นและมีฝนตกชุกตลอดฤดู แต่ในฤดูหนาว (มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ) จะมีอากาศหนาวจัดและมีหมอกหนาในตอนเช้า ส่วนในฤดูร้อนอากาศจะร้อนจัดและแห้งแล้ง

4) ลักษณะของดิน

ดินในพื้นที่ของตำบลนาแต่ เป็นดินที่มีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ ดินส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทรายซึ่งมีโครงสร้างไม่คงทน เมื่อมีฝนตกทำให้เกิดการกัดกร่อนของผิวดินสูง เป็นเหตุให้ดินถูกน้ำชะล้างสารอาหารและสิ่งที่มีประโยชน์ต่อพืชไปหมด การปรับปรุงดินทำได้ค่อนข้างยาก เพราะการใส่ปุ๋ยเพียงอย่างเดียวยังไม่เพียงพอ จะต้องดูแลเรื่องการชลประทาน และการจัดการบำรุงรักษาดินไปพร้อมๆ กันด้วย ซึ่งในการใช้ประโยชน์จากดินในพื้นที่ของตำบลนาแต่จะใช้ในการทำการเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำไร่ ทำสวน ทำสวนยางพารา ทำไร่มันสำปะหลัง ทำสวนปาล์ม และการปศุสัตว์ ส่วนที่เหลือใช้เป็นที่อยู่อาศัย และเป็นที่รกร้างว่างเปล่า และอื่นๆ

2.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง ตำบลนาแต่ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 2.1 เขตการปกครอง ตำบลนาแต่

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อผู้ใหญ่บ้าน
1	บ้านนาแต่	นายเก้ากอ หงษ์คะ (กำนัน)
2	บ้านดอนคำ	นายสมดี สุพร
3	บ้านหนองพอกใหญ่	น.ส.ประไพ ร้อยพา
4	บ้านไทยสมบูรณ์	นางรุจิรา ตันจำ
5	บ้านหนองแสง	นายภูทิว แสนวัง
6	บ้านนาสวรรค์	นายเนตร วงศ์จันทร์
7	บ้านสันติสุข	นางไสย ดอนลาดลี
8	บ้านโพหนอง	นายนงชัย ไครอุบล
9	บ้านดงอีปาง	นายสุพล ผิวเหลือง
10	บ้านไทยเจริญ	นายอภิสิทธิ์ ทุมโยมา
11	บ้านสระแก้ว	นายเสน่ห์ สุขษาเกษ
12	บ้านหนองเม็ก	นางพุดผล อินธิปัก

2) การเลือกตั้ง ตำบลนาแต่ มีการเลือกตั้งที่ผ่านมา ดังนี้

1. การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.) เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2562
2. การเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา (ส.ว.) เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2557
3. การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร (ส.อบจ.) และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร (นายก อบจ.) เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2563
4. การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ (ส.อบต.) และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ (นายก อบต.) เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2555

2.3 ประชากร

1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3 – 5 ปี และการคาดการณ์ในอนาคต)

ตารางที่ 2.2 ข้อมูลประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ประชากร	จำนวน ประชากร	จำนวน ประชากร	จำนวน ประชากร	จำนวน ประชากร
		21 มี.ย.2559	10 ก.ค.2561	16 พ.ค.2562	30มี.ย.2563	9 ก.ค.2564
1	นาแต่	779	775	774	791	808
2	ดอนคำ	741	738	745	748	745
3	หนองพอกใหญ่	1,177	1,178	1,183	1,170	1,162
4	ไทยสมบูรณ์	698	670	662	657	657
5	หนองแสง	1,045	1,079	1,068	1,056	1,055
6	วนาสวรรค์	315	326	327	325	324
7	สันติสุข	541	549	546	558	548
8	โพนทอง	758	774	770	777	794
9	ดงอีบ่าง	698	719	711	729	725
10	ไทยเจริญ	563	591	591	583	577
11	สระแก้ว	435	448	456	465	466
12	หนองเม็ก	833	818	816	822	830
รวม		8,583	8,665	8,649	8,681	8,691

การคาดการณ์ในอนาคต จำนวนประชากรในเขตตำบลนาแต่ ตามตารางข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรมีเพิ่มขึ้นแล้วก็ลดลง ปี พ.ศ. 2565 คาดการณ์ว่าจำนวนประชากรในเขตตำบลนาแต่น่าจะเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2564

2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร

1. ช่วงอายุ

1.1 จำนวนประชากรเยาวชน (อายุต่ำกว่า 18 ปี)	ชาย 974 คน	หญิง 922 คน
1.2 จำนวนประชากร (อายุ 18 – 60 ปี)	ชาย 2,881 คน	หญิง 2,846 คน
1.3 จำนวนประชากรผู้สูงอายุ (อายุมากกว่า 60 ปี)	ชาย 484 คน	หญิง 565 คน

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 จากเว็บไซต์ <https://stat.bora.dopa.go.th>

2. จำนวนประชากร

หมู่ที่ 1 บ้านนาแต่	ชาย 420 คน	หญิง 388 คน	รวม 808 คน	ครัวเรือน 222 ครัวเรือน
หมู่ที่ 2 บ้านดอนคำ	ชาย 384 คน	หญิง 361 คน	รวม 745 คน	ครัวเรือน 223 ครัวเรือน
หมู่ที่ 3 บ้านหนองพอกใหญ่	ชาย 549 คน	หญิง 613 คน	รวม 1,162 คน	ครัวเรือน 406 ครัวเรือน
หมู่ที่ 4 บ้านไทยสมบูรณ์	ชาย 304 คน	หญิง 353 คน	รวม 657 คน	ครัวเรือน 204 ครัวเรือน
หมู่ที่ 5 บ้านหนองแสง	ชาย 541 คน	หญิง 514 คน	รวม 1,055 คน	ครัวเรือน 350 ครัวเรือน
หมู่ที่ 6 บ้านนาสวรรค์	ชาย 158 คน	หญิง 166 คน	รวม 324 คน	ครัวเรือน 101 ครัวเรือน
หมู่ที่ 7 บ้านสันติสุข	ชาย 282 คน	หญิง 266 คน	รวม 548 คน	ครัวเรือน 200 ครัวเรือน
หมู่ที่ 8 บ้านโพหนอง	ชาย 394 คน	หญิง 400 คน	รวม 794 คน	ครัวเรือน 311 ครัวเรือน
หมู่ที่ 9 บ้านดงอีบ่าง	ชาย 338 คน	หญิง 387 คน	รวม 725 คน	ครัวเรือน 234 ครัวเรือน
หมู่ที่ 10 บ้านไทยเจริญ	ชาย 306 คน	หญิง 271 คน	รวม 577 คน	ครัวเรือน 224 ครัวเรือน
หมู่ที่ 11 บ้านสระแก้ว	ชาย 233 คน	หญิง 233 คน	รวม 466 คน	ครัวเรือน 151 ครัวเรือน
หมู่ที่ 12 บ้านหนองเม็ก	ชาย 418 คน	หญิง 412 คน	รวม 830 คน	ครัวเรือน 327 ครัวเรือน
รวมทั้งสิ้น	ชาย 4,327 คน	หญิง 4,364 คน	รวม 8,691 คน	ครัวเรือน 2,953 ครัวเรือน

ข้อมูล ณ วันที่ 9 กรกฎาคม 2564 จากงานทะเบียนราษฎร อำเภอคำตากล้า

(4) สภาพทางสังคม

1) การศึกษา

สถานศึกษา ในพื้นที่ตำบลนาแต่ มีสถานศึกษา ดังนี้

1. โรงเรียนระดับประถมศึกษา (อนุบาล 1 – ป.6) จำนวน 3 แห่ง ดังนี้
 - 1.1 โรงเรียนบ้านนาแต่
 - 1.2 โรงเรียนบ้านดอนคำ
 - 1.3 โรงเรียนบ้านสันติสุขสระแก้ว

2. โรงเรียนระดับประถมศึกษา ขยายโอกาส (อนุบาล 1 – ม.3) จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

2.1 โรงเรียนชุมชนพอกใหญ่ไทยสมบูรณ์

2.2 โรงเรียนบ้านหนองแสงดงอีบ่าง

3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 5 แห่ง ดังนี้

3.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาแต่

3.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดอนคำ

3.3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กชุมชนพอกใหญ่ไทยสมบูรณ์

3.4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองแสง

3.5 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสันติสุขสระแก้ว

4. การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบลนาแต่ จำนวน 1 แห่ง

2) สาธารณสุข

1. สถานบริการสาธารณสุข ในพื้นที่ตำบลนาแต่ มี จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

1.1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองพอกใหญ่

1.2 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองแสง

2. โรคที่เกิดขึ้นเป็นประจำในท้องถิ่น

2.1 ไข้เลือดออก

2.2 อุจจาระร่วง

2.3 ไข้หวัด

3. การให้บริการด้านสาธารณสุข

3.1 การจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3.2 การป้องกันและการกำจัดยุงลาย

3.3 ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

3.4 การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

3.5 จัดกิจกรรมโครงการรณรงค์เพื่อสุขภาพและอนามัย เช่น การวิ่งออกกำลังกาย เป็นต้น

3) อาชญากรรม

ตำบลนาแต่มีกล้องวงจรปิด จำนวน 8 จุด ติดตั้งที่ บ้านนาแต่ หมู่ที่ 1 และมีอาสาสมัคร
ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ประจำตำบลจำนวน 74 คน เพื่อป้องกันปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่

4) ยาเสพติด

ตำบลนาแต่มีผู้ติดยาเสพติดในพื้นที่ ที่ต้องทำการบำบัดฟื้นฟูและฝึกอบรมอาชีพตามงบประมาณที่ตั้งไว้ตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยทำการบำบัดฟื้นฟูและฝึกอบรมอาชีพที่ศูนย์ศิลปาชีพบ้านดอนคำ – เสนานฤมิตร

5) การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่มีการตราข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อจ่ายเป็นค่าเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ โดยกรมบัญชีกลางโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝาก ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน และองค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ได้ขอรับงบประมาณจากสำนักงาน พม.จังหวัดสกลนครและหน่วยงานอื่นเพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่

(5) ระบบบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง (ทางบก, ทางน้ำ, ทางราง ฯลฯ)

ตำบลนาแต่มีถนนสายสำคัญ ๆ ดังนี้

1. ถนนสายคำตาก้า – บ้านดุง (ทางหลวงหมายเลข 2096)
2. ถนนสายหนองพอกใหญ่ – ห้วยหินลาด (ทางหลวงชนบทหมายเลข 3010)
3. ถนนสายหนองเม็ก – คำภูทอง (ถนน อบจ.สกลนคร หมายเลข 4037)
4. ถนนสายนาแต่ – ตาลเดี่ยว
5. ถนนสายโพนทอง – สร้างแก้ว
6. ถนนสายสันติสุข – ดงป่าแดง

2) การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทั้ง 12 หมู่บ้าน โดยพื้นที่ที่ไฟฟ้าไปไม่ถึงก็สามารถเสนอโครงการขยายเขตไฟฟ้าเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่อุดหนุนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้มาดำเนินการขยายเขตไฟฟ้าให้ในพื้นที่

3) การประปา

ตำบลนาแต่ มีระบบน้ำประปาหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ จำนวน 9 หมู่บ้าน และหมู่บ้านบริหารจัดการเอง จำนวน 3 หมู่บ้าน

4) โทรศัพท์

ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ตำบลนาแต่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีบางครัวเรือนที่มีโทรศัพท์บ้านสำหรับโทรและเพื่อการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

5) ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

ตำบลนาแต่ มีที่ทำการไปรษณีย์ (สาขา) จำนวน 1 แห่ง และประชาชนบางส่วนใช้บริการขนส่ง พัสดุภัณฑ์ของเอกชน ซึ่งตั้งสำนักงานในตัวอำเภอคำตากล้า และตำบลนาแต่มีรถโดยสารผ่านคือ รถโดยสาร สายคำตากล้า – บ้านดุง – อุดรธานี

(6) ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยมีกิจกรรมการเกษตรที่สำคัญได้แก่ การทำนา รองลงมาคือปลูกยางพารา มันสำปะหลังและไม้ผล/ไม้ยืนต้น ตามลำดับ

2) การประมง

ตำบลนาแต่มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สามารถทำการประมง คือ แม่น้ำสงคราม และห้วย หนองคลอง บึงสาธารณะ ทำเป็นอาชีพเสริมในช่วงว่างเว้นจากภารกิจการทำไร่ ทำนา ทำสวน

3) การปศุสัตว์

ตำบลนาแต่มีการเลี้ยงสัตว์ส่วนใหญ่เป็นโคเนื้อ รองลงมา คือ เป็ด ไก่ กระบือ และสุกร

4) การบริการ

ตำบลนาแต่ มีปั้มน้ำมันแบบหัวจ่ายให้บริการแก่ประชาชน จำนวน 5 แห่ง และมีปั้มหลอดและน้ำมันขวดตามร้านขายของชำในแต่ละหมู่บ้าน

5) การท่องเที่ยว

ตำบลนาแต่ยังไม่มีสถานที่ท่องเที่ยว แต่มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สามารถปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่ง เช่น อ่างเก็บน้ำโสภณกเต็น หนองลาดควาย เป็นต้น

6) อุตสาหกรรม

ตำบลนาแต่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรม มีแต่อุตสาหกรรมครัวเรือน คือ โรงสีข้าวขนาดเล็ก

7) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์ในตำบลนาแต่ส่วนใหญ่จะเป็นร้านขายของชำตามหมู่บ้าน และมีตลาดสด 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่ บ้านหนองพอกใหญ่ หมู่ที่ 3 และตลาดนัดทุกวันๆที่ 11, 22 ของเดือน ที่บริเวณรอบนอกตลาดสด บ้านหนองพอกใหญ่

8) แรงงาน

แรงงานที่ทำงานในตำบลนาแต่ส่วนใหญ่จะเป็นคนในพื้นที่ และมีบางส่วนมาจากต่างพื้นที่ เช่น การจ้างคนเกี่ยวข้าว การกรีดยางพารา เป็นต้น

(7) ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา

ประชาชนตำบลนาแต่ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ และมีประชาชนบางส่วนของหมู่ที่ 3, 4, 5, 8, 9, 12 นับถือศาสนาคริสต์

2) ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีท้องถิ่นชาวตำบลนาแต่ที่สำคัญ ได้แก่ บุญผะเหวด บุญกฐิน บุญบั้งไฟ เป็นต้น

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

1. ภูมิปัญญาท้องถิ่นของชาวตำบลนาแต่ ได้แก่ ผ้าไหมมัดหมี่ เครื่องจักสานจากไม้ไผ่ เป็นต้น

2. ภาษาถิ่น ได้แก่ ภาษาลาว ภาษาญไท

4) OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกของตำบลนาแต่ ได้แก่ ผ้าไหมมัดหมี่ ปลาแร่ ปลาแห้ง กระเป๋าสานจากสายพลาสติก เป็นต้น

(8) ทรัพยากรธรรมชาติ

1) น้ำ

ทรัพยากรน้ำที่นำมาใช้ในการอุปโภคบริโภคของตำบลนาแต่ส่วนใหญ่ได้มาจากน้ำบาดาล (น้ำใต้ดิน) และมีบางหมู่บ้านที่ได้มาจากแหล่งน้ำดิบ นำมาผลิตน้ำประปาสำหรับครัวเรือน ในส่วนภาคการเกษตรได้มาจากน้ำฝนและมีบางพื้นที่ได้มาจากแหล่งน้ำธรรมชาติ และหนองน้ำสาธารณะประโยชน์ เช่น แม่น้ำสงคราม หนองลาดควาย อ่างเก็บน้ำห้วยเชือก อ่างเก็บน้ำโสกนกเต็น เป็นต้น

ตารางที่ 2.3 แสดงแหล่งน้ำในพื้นที่ตำบลนาแต่

ชื่อ	สภาพแหล่งน้ำ	ประเภท
ห้วยแคน	ยาวประมาณ 20 ก.ม. กว้างประมาณ 8 ม.	ลำห้วย
ห้วยคำภู	ยาวประมาณ 15 ก.ม. กว้างประมาณ 8 ม.	ลำห้วย
ห้วยเหล็กเปือก	ปริมาณกักเก็บน้ำประมาณ 320,000 ลบ.ม.	ลำห้วย
ห้วยหนองพอก	พื้นที่ประมาณ 5 ไร่	หนองน้ำ
หนองควายตู	พื้นที่ประมาณ 1,000 ไร่	หนองน้ำ
หนองนา	พื้นที่ประมาณ 500 ไร่	หนองน้ำ
หนองลาดควาย	พื้นที่ประมาณ 1,000 ไร่	หนองน้ำ
หนองหวาย	พื้นที่ประมาณ 200 ไร่	หนองน้ำ
หนองปลาปาก	พื้นที่ประมาณ 1,500 ไร่	หนองน้ำ
หนองไม้ตาย	พื้นที่ประมาณ 800 ไร่	หนองน้ำ

ชื่อ	สภาพแหล่งน้ำ	ประเภท
หนองป่าช้ากวาง	ปริมาณกักเก็บน้ำประมาณ 800,000 ลบ.ม.	หนองน้ำ
หนองเต็น	พื้นที่ประมาณ 200 ไร่	หนองน้ำ
หนองปลาตุก	พื้นที่ประมาณ 300 ไร่	หนองน้ำ
หนองอีแว้	พื้นที่ประมาณ 30 ไร่	หนองน้ำ
หนองมดงาม	พื้นที่ประมาณ 4 ไร่	หนองน้ำ
หนองวัดป่าบ้านไทยเจริญ	พื้นที่ประมาณ 10 ไร่	หนองน้ำ
หนองวัดป่าบ้านวนาสวรรค์	พื้นที่ประมาณ 7 ไร่	หนองน้ำ
หนองสระแดง	พื้นที่ประมาณ 10 ไร่	หนองน้ำ
หนองงูเหลือม	พื้นที่ประมาณ 20 ไร่	หนองน้ำ
อ่างเก็บน้ำโสกดินแดง	พื้นที่ประมาณ 10 ไร่	หนองน้ำ
อ่างเก็บน้ำโสกนกเต็น	ปริมาณกักเก็บน้ำประมาณ 256,000 ลบ.ม.	หนองน้ำ
อ่างเก็บน้ำห้วยเชือก	ปริมาณกักเก็บน้ำประมาณ 960,000 ลบ.ม.	หนองน้ำ
อ่างเก็บน้ำห้วยเตย	ปริมาณกักเก็บน้ำประมาณ 38,000 ลบ.ม.	หนองน้ำ

2) ป่าไม้

ตำบลนาแต่ มีป่าไม้อยู่ในเขตป่าสงวนดงคำกั้ง ซึ่งเป็นป่าไม้เบญจพรรณ มีไม้แดง ไม้เต็ง ไม้รัง ฯลฯ

3) ภูเขา

ตำบลนาแต่ไม่มีพื้นที่ที่เป็นภูเขา

4) ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญของตำบลนาแต่ ได้แก่ ทรัพยากรน้ำ โดยมีแม่น้ำที่สำคัญ คือ แม่น้ำสงครามเป็นลำน้ำที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่ มีปริมาณน้ำมาก ต้นน้ำเกิดที่บริเวณพื้นที่ของอำเภอส่องดาว (เทือกเขาภูพาน) ไหลผ่านอำเภอสว่างแดนดิน อำเภอบ้านม่วง อำเภอคำตากล้า (ตำบลนาแต่ ตำบลคำตากล้า ตำบลหนองบัวลิม) อำเภออากาศอำนวย แล้วไหลลงสู่แม่น้ำโขงที่อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

3. ทฤษฎีความพึงพอใจ

3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกทางบวกหากเกิดขึ้นอาจจะเกิดระบบหมุน กลับ อาจเกิดความสุขในแง่บวกเพิ่มขึ้น ดังนั้นความพึงพอใจเกิดขึ้นหากความพึงพอใจนั้นมีในทางบวกมากกว่าทางลบ (Shelli, 1995)

ความพึงพอใจ (Gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าหมายถึงความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation) (Wolman : 1973) ความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน. 2525: 775) ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk: 1987) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้น เป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby :2000)

สรชัย พิศาลบุตร (2551, หน้า 98-99 อ้างถึงใน กรรณิการ์ จันทรแก้ว) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธี ดังนี้

1. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการโดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของ สินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลางหรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

สรุปความพึงพอใจ คือ การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่พอใจ ประทับใจ ตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจได้หน่วยให้บริการต้องวางระบบโครงสร้างที่ดีสอดคล้องสัมพันธ์กันทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าใจในมีหน้าที่และต้องมีใจรักในการให้บริการ ด้านสถานที่สะอาดพื้นที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อมารับบริการซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งจากองค์ประกอบอีกหลาย ๆ ด้านที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มุกดา แก่นสุวรรณ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (จังหวัดสกลนคร นครพนม และ มุกดาหาร) ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในกลุ่ม จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การตอบสนองความต้องการของประชาชนและการพัฒนาความรู้และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ความมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าเชิงภารกิจ และประโยชน์สุขของประชาชน (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางการบริหาร จัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ได้แก่ ปัจจัย ด้านพันธกิจ นโยบายและกลยุทธ์ ด้านภาวะผู้นำด้านการมีส่วนร่วม และด้านบรรยากาศการเมือง ขององค์กร โดยที่ตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว สามารถร่วมกันพยากรณ์แนวทางการบริหารจัดการที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (จังหวัด สกลนคร นครพนม และมุกดาหาร) ร้อยละ 94.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) แนวทางการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จังหวัด สกลนคร นครพนม และมุกดาหาร) ที่เหมาะสมจะต้องมีการพัฒนาและเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม สำหรับผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างจิตสำนึกในวิชาชีพและควมมีหลักสูตรส่งเสริมจริยธรรมสำหรับบุคลากร ของท้องถิ่นทุกระดับ ที่มีมาตรฐาน ปรับ กลไก และวิธีการทำงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือภาคีต่าง ๆ เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งหรือรับรู้รับทราบใน การดำเนินงาน โดยอาจจะอยู่ในลักษณะของคณะกรรมการดำเนินงาน หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกิจกรรมโครงการนั้น ๆ ควรได้มีการ รับทราบข้อมูลต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ในการบริหารงานของ หน่วยงานจึงจะเกิดประโยชน์อย่างแท้จริงต่อชุมชน และพื้นที่ที่มีการสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อประชาชนเพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการใน การดำเนินให้มากขึ้น เช่น ความยืดหยุ่น ในการปฏิบัติงาน มีการกระจายอำนาจในการบริหารงานอย่างเป็น ธรรมมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน สร้าง จิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า พร้อมการจัดกิจกรรม ฃณรงค์ อด ประหยัด การใช้ทรัพยากรให้ คุ้มค่า ซึ่งจะส่งผลให้การการบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพต่อไป

ศิริสธร บุญจัญ (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดี ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลคุดม่วง อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคุดม่วง อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 6 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการศึกษา และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านการส่งเสริมอาชีพ ด้านสาธารณสุข ด้านที่อยู่อาศัยและจัดระเบียบชุมชน ด้านสวัสดิการสังคม ทั่วไป และด้านนันทนาการ การพักผ่อนหย่อนใจ

แนวทางและปัจจัยการพัฒนาระบบการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูม่วง อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักการบริหารการจัดการ McKinsey 7-S Framework พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากร และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านทักษะ ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบ ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านค่านิยมร่วม เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อ ความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคูม่วง อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักการบริหารการจัดการ McKinsey 7-S Framework จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อ ความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคูม่วง ส่วนสถานภาพสมรสและรายได้เฉลี่ยเดือนไม่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคูม่วง ตามหลักการบริหารการจัดการ McKinsey 7-S Framework อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จักรพันธ์ แฉ่งเหตุผล (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทางด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้ และด้านพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานและการสาธารณสุขโรค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม และ สวัสดิการสังคม ด้านงานการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการ จัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผลการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุทั้ง 4 กลุ่มพบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบ เรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนกลุ่มอายุมากกว่า 69 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยมากกว่ากลุ่มอายุ 36-50 ปี และประชาชนกลุ่มอายุ 18-35 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม มากกว่ากลุ่มอายุ 36-50 ปี องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

พรพิมล สุขตาม (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรีผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปหาน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการให้บริการของบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ภณพัช วงศ์ขวัญ (2558) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหาร ส่วนตำบลวังโดนดไม่แตกต่างกัน

ดวงพร วายลม (2558) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระ ภาษีอากรท้องถิ่นของ องค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ด้านการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมาเป็นลำดับสุดท้าย คือ ด้านการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา ตามลำดับ 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการ รับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดตรัง ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึงสาระสำคัญเกี่ยวกับวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า ความมุ่งหมายที่กำหนดไว้โดยมีวิธีวิจัย ตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดตรัง ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึงสาระสำคัญเกี่ยวกับวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า ความมุ่งหมายที่กำหนดไว้โดยมีวิธีวิจัย ตามลำดับ ดังนี้

1.1 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ประชากรที่อาศัยอยู่ใน ตำบลนาแต่ อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดตรัง จำนวน รวม 8,691 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 9 กรกฎาคม 2564 จากงานทะเบียนราษฎร อำเภอดำรงวิทยารัษฎา)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดตรัง การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (sample size) โดยใช้สูตรของยามานะ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 (ศิริชัย พงษ์วิชัย 2552) หลักการคำนวณมีสูตร ดังนี้

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

n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (การศึกษานี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

ซึ่งจากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คนที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ดังนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

2. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ และลักษณะการให้บริการในงานที่ต้องการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากการทวนเอกสารในข้อที่ 1
3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert's Scale)

4. สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

5. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการอื่น จำนวน 30 คน

6. ดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

ลักษณะของเครื่องมือเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (Likert's scale) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 224) ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	5 คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	4 คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	3 คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	2 คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	1 คะแนน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามประเด็นที่ศึกษาผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยลงพื้นที่ทุกชุมชนในเขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม อธิบายแนะนำวัตถุประสงค์วิธีการตอบ และรับข้อมูลคืนด้วยตนเอง
3. จัดแยกแบบสอบถามตามงานบริการและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในขั้นต้น
4. เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์

3. สถิติที่ใช้

3.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.1.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) (พิชิต ฤทธิ์จรรยา, 2547, หน้า 242)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.1.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามดำเนินการโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

3.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.2.1 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยพิจารณาความเหมือนและจำแนกประเภทของข้อมูลสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด

3.2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณดังต่อไปนี้คำนวณค่าเฉลี่ย (M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในแต่ละงานบริการโดยประยุกต์ใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1978; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2532, หน้า 100) ในการกำหนดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

- 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
- 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของ ข้อมูลเบื้องต้น เช่น ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) และค่าสูงสุด (Maximum)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการ และขอเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร จากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการจำนวน 400 คน และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และประเมินผลโดย ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการนำเสนอข้อมูลผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ ความถี่ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งแสดงรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	166	41.5
หญิง	234	58.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นเพศหญิง จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 ส่วนเพศชาย จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุไม่เกิน 20 ปี	20	5
21 - 40 ปี	107	26.75
41 - 60 ปี	150	37.5
60 ปีขึ้นไป	123	30.75
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคืออายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 21 - 40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 และ อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	231	57.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	109	27.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	52	13
ปริญญาตรี	8	2
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 รองลงมาคือระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	211	52.75
ผู้ประกอบการ	32	8
ข้าราชการ	23	5.75
นักเรียน / นักศึกษา	29	7.25
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
ธุรกิจส่วนตัว	19	4.75
รับจ้างทั่วไป	47	11.75
อื่นๆ	39	9.75
รวม		100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมาก ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 เป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนครั้งต่อปีที่มาใช้บริการ

จำนวนครั้งต่อปีที่มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง/ปี	106	26.5
2 – 3 ครั้ง/ปี	213	53.25
4-5 ครั้ง/ปี	23	5.75
6 ครั้งขึ้นไป/ปี	58	14.5
รวม	106	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมาใช้บริการมากที่สุด 2-3 ครั้ง/ปี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 รองลงมา 1 ครั้ง/ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมา 4-5 ครั้ง/ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และ 6 ครั้งขึ้นไป/ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านจัดเก็บภาษีรายได้
4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำคำตอบจาก แบบสอบถามมาวิเคราะห์ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางดังต่อไปนี้

2.1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการในส่วนกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D.	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.1	0.48	82	มาก
1.2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.07	0.50	81.4	มาก
1.3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.13	0.44	82.6	มาก
1.4. มีป้ายแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.12	0.44	82.35	มาก
1.5. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.14	0.42	82.75	มาก
รวม	4.11	0.45	82.22	มาก

จากตารางที่ 4.6 แสดงความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการในส่วนกระบวนการและการให้บริการภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 ร้อยละ 82.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการในส่วนช่องทางการให้บริการ

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D.	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.12	0.36	82.35	มาก
2.2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.11	0.41	82.15	มาก
2.3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.11	0.36	82.1	มาก
2.4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.09	0.42	81.71	มาก
2.5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.02	0.44	80.7	มาก
2.6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.12	0.41	82.35	มาก
2.7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.14	0.39	82.75	มาก
รวม	4.10	0.40	82.02	มาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการในส่วนช่องทางการให้บริการภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 ร้อยละ 82.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการในส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D.	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.19	0.39	83.8	มาก
3.2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.17	0.37	83.3	มาก
3.3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.18	0.38	83.5	มาก
3.4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.17	0.37	83.35	มาก
3.5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.18	0.38	83.6	มาก
3.6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.17	0.38	83.45	มาก
3.7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.18	0.38	83.56	มาก
รวม	4.18	0.38	82.02	มาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการในส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 ร้อยละ 82.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการในส่วนอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D.	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4.ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.14	0.39	82.75	มาก
4.2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.15	0.40	83	มาก
4.3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.14	0.41	82.85	มาก
4.4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.14	0.38	82.85	มาก
4.5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.12	0.38	82.35	มาก
รวม	4.14	0.39	82.76	มาก

จากตารางที่ 4.9 แสดงความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการในส่วนอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 ร้อยละ 82.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละงานด้านการศึกษาในส่วนกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

งานด้านการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.10	0.32	82.05	มาก
1.2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.13	0.35	82.50	มาก
1.3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.13	0.35	82.50	มาก
1.4. มีป้ายแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.23	0.43	84.50	มาก
1.5. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.19	0.40	83.75	มาก
รวม	4.15	0.37	83.06	มาก

จากตารางที่ 4.10 แสดงความพึงพอใจงานด้านการศึกษาในส่วนกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 ร้อยละ 83.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีป้ายแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละงานด้านการศึกษาในส่วนของช่องทางการให้บริการ

งานด้านการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.05	0.25	81.00	มาก
2.2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.08	0.30	81.65	มาก
2.3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.48	0.52	89.60	มาก
2.4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.48	0.51	89.50	มาก
2.5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.45	0.51	88.95	มาก
2.6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.06	0.25	81.10	มาก
2.7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.04	0.24	80.85	มาก
รวม	4.23	0.39	84.66	มาก

จากตารางที่ 4.11 แสดงความพึงพอใจงานด้านการศึกษาในส่วนของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 ร้อยละ 84.66 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 และ 0.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละงานด้านการศึกษาในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

งานด้านการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.06	0.25	81.15	มาก
3.2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.04	0.23	80.85	มาก
3.3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.17	0.39	83.40	มาก
3.4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.16	0.38	83.15	มาก
3.5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.16	0.38	83.10	มาก
3.6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.32	0.48	86.45	มาก
3.7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.06	0.26	81.20	มาก
รวม	4.14	0.35	82.76	มาก

ตารางที่ 4.12 แสดงความพึงพอใจงานด้านการศึกษาในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 ร้อยละ 82.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดที่ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละงานด้านการศึกษาในส่วนของอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4.อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.21	0.42	84.20	มาก
4.2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.14	0.36	82.70	มาก
4.3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.14	0.36	82.75	มาก
4.4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.69	0.47	93.75	มากที่สุด
4.5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.06	0.26	81.25	มาก
รวม	4.25	0.36	84.93	มาก

จากตารางที่ 4.13 แสดงความพึงพอใจงานด้านการศึกษาในส่วนของอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 ร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 ซึ่งระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2.3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านเก็บภาษีรายได้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละงานด้านเก็บภาษีรายได้ในส่วนของการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

งานด้านเก็บภาษีรายได้	$\bar{X}$	S.D.	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.10	0.30	81.95	มาก
1.2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.24	0.43	84.75	มาก
1.3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.24	0.43	84.75	มาก
1.4. มีป้ายแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.11	0.32	82.25	มาก
1.5. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.11	0.31	82.10	มาก
รวม	4.16	0.35	83.16	มาก

จากตารางที่ 4.14 แสดงความพึงพอใจงานด้านเก็บภาษีรายได้ในส่วนกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 ร้อยละ 83.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการและ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละงานด้านเก็บภาษีรายได้ด้านช่องทางการให้บริการ

งานด้านเก็บภาษีรายได้	$\bar{X}$	S.D.	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.05	0.22	81.05	มาก
2.2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.06	0.24	81.25	มาก
2.3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.35	0.48	87.00	มาก
2.4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.35	0.48	87.00	มาก
2.5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.06	0.24	81.20	มาก
2.6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.25	0.43	85.05	มาก
2.7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.07	0.25	81.30	มาก
รวม	4.17	0.35	83.41	มาก

จากตารางที่ 4.15 แสดงความพึงพอใจงานด้านเก็บภาษีรายได้ในส่วนของช่องทางการภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 ร้อยละ 83.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทางและมีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละงานด้านเก็บภาษีรายได้ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

งานด้านเก็บภาษีรายได้	$\bar{X}$	S.D.	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.08	0.27	81.55	มาก
3.2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.05	0.22	81.05	มาก
3.3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.10	0.30	81.95	มาก
3.4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.06	0.24	81.25	มาก
3.5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.30	0.46	86.05	มาก
3.6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.20	0.40	84.00	มาก
3.7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.07	0.26	81.40	มาก
รวม	4.12	0.31	82.46	มาก

จากตารางที่ 4.16 แสดงความพึงพอใจงานด้านเก็บภาษีรายได้ในส่วน of เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 ร้อยละ 82.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละงานด้านเก็บภาษีรายได้ในส่วนของอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านเก็บภาษีรายได้	$\bar{X}$	S.D.	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4.อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.07	0.31	81.35	มาก
4.2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.26	0.32	85.20	มาก
4.3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.19	0.33	83.80	มาก
4.4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.19	0.34	83.80	มาก
4.5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.08	0.32	81.50	มาก
รวม	4.16	0.33	83.13	มาก

จากตารางที่ 4.17 แสดงความพึงพอใจงานด้านเก็บภาษีรายได้ในส่วนของอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 ร้อยละ 83.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32

2.4 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในส่วนของการะบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{X}$	S.D.	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.01	0.50	80.10	มาก
1.2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.58	0.55	91.60	มากที่สุด
1.3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.01	0.58	80.15	มาก
1.4. มีป้ายแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.56	0.55	91.15	มากที่สุด
1.5. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.00	0.46	80.00	มาก
รวม	4.23	0.53	84.60	มาก

จากตารางที่ 4.18 แสดงความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในส่วนของการะบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 ร้อยละ 84.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละที่มีต่องานด้านป้องกันละเมิดทางอาชญากรรมในส่วนของการให้บริการ

งานด้านป้องกันละเมิดทางอาชญากรรม	$\bar{X}$	S.D.	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.97	0.49	79.45	ปานกลาง
2.2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.03	0.52	80.60	มาก
2.3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.03	0.49	80.60	มาก
2.4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.49	0.66	89.85	มาก
2.5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.40	0.60	87.90	มาก
2.6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.00	0.49	80.00	มาก
2.7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.00	0.34	79.95	มาก
รวม	4.13	0.52	82.62	มาก

จากตารางที่ 4.19 แสดงความพึงพอใจงานด้านป้องกันละเมิดทางอาชญากรรมในส่วนของการให้บริการภาพรวมอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 ร้อยละ 82.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละที่มีต่องานด้านป้องกันละบรรเทาสาธารณภัยในส่วนของผู้ให้บริการ

งานด้านป้องกันละบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{X}$	S.D.	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.01	0.50	80.25	มาก
3.2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.19	0.52	83.80	มาก
3.3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.34	0.56	86.70	มาก
3.4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.41	0.55	88.15	มาก
3.5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.03	0.39	80.65	มาก
3.6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.04	0.40	80.80	มาก
3.7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.04	0.40	80.80	มาก
รวม	4.15	0.47	83.02	มาก

จากตารางที่ 4.20 แสดงความพึงพอใจงานด้านป้องกันละบรรเทาสาธารณภัยในส่วนของผู้ให้บริการภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 ร้อยละ 83.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละที่มีต่องานด้านป้องกันละบรรเทาสาธารณภัยในส่วนของอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านป้องกันละบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{X}$	S.D.	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4.อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.04	0.39	80.70	มาก
4.2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.04	0.40	80.80	มาก
4.3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.46	0.56	89.20	มาก
4.4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.46	0.61	89.10	มาก
4.5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.02	0.37	80.35	มาก
รวม	4.20	0.48	84.03	มาก

จากตารางที่ 4.21 แสดงความพึงพอใจงานด้านป้องกันละบรรเทาสาธารณภัยในส่วนของอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 ร้อยละ 84.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดที่ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 และ 0.61 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 234 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.5 ส่วนเพศชาย จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 อายุระหว่าง 41 - 60 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคืออายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 อายุ 21 - 40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 และ อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 รองลงมาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 19 คน คิดเป็น ร้อย ละ 4.75 เป็น ลำ ดับ สด ท้าย มา ใช้ บ ริ ก า ร มาก ที่ สุ ด 2 -3 ค ร้ ง / ปี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 รองลงมา 1 ครั้ง/ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมา 4-5 ครั้ง/ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และ 6 ครั้งขึ้นไป/ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ดังนี้

1.1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

1) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการในส่วนกระบวนการและการให้บริการภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 ร้อยละ 82.22

2) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการในส่วนช่องทางการให้บริการ ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 ร้อยละ 82.02

3) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการในส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 ร้อยละ 82.02

4) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการในส่วนอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 ร้อยละ 82.76

สรุปความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 ร้อยละ 82.26

1.2 งานด้านการศึกษา

1) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษาในส่วนกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 ร้อยละ 83.06

2) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษาในส่วนช่องทางทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 ร้อยละ 84.66

3) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษาในส่วนของผู้ให้บริการ ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 ร้อยละ 82.76

4) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษาในส่วนอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 ร้อยละ 93.75

สรุปความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 ร้อยละ 85.58

1.3 งานด้านเก็บภาษีรายได้

1) ความพึงพอใจงานด้านเก็บภาษีรายได้ในส่วนกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 ร้อยละ 83.16

2) ความพึงพอใจงานด้านเก็บภาษีรายได้ในส่วนช่องทางภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 ร้อยละ 83.41

3) ความพึงพอใจงานด้านเก็บภาษีรายได้ในส่วนของผู้ให้บริการ ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 ร้อยละ 82.46

4) ความพึงพอใจงานด้านเก็บภาษีรายได้ในส่วนอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 ร้อยละ 83.13

สรุปความพึงพอใจงานด้านเก็บภาษีรายได้ ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 ร้อยละ 83.04

1.4 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1) ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในส่วนของการบริหารและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 ร้อยละ 84.60

2) ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในส่วนของการให้บริการภาพรวมอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 ร้อยละ 82.62

3) ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในส่วนของผู้ให้บริการภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 ร้อยละ 83.02

4) ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในส่วนของการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 ร้อยละ 84.03

สรุปความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 ร้อยละ 83.57

สรุป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 ร้อยละ 83.61

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการในส่วนของการบริหารและขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อลดความยุ่งยาก ซับซ้อน เพิ่มความชัดเจน ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการในส่วนของการให้บริการ ควรปรับปรุงการให้บริการนอกเวลาราชการให้มีการให้บริการนอกเวลาราชการ และ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ

2.3 งานด้านการศึกษาในส่วนของการให้บริการ ควรปรับปรุงมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ

2.4 งานด้านเก็บภาษีรายได้ ควรปรับปรุงให้มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ

2.5 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในส่วนของการให้บริการควรมีการให้บริการนอกเวลาราชการ

2.6 ควรมีการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า ซึ่งมีการชำรุดหลายพื้นที่และยังไม่ได้รับการซ่อมทำ

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. 2537. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล .2559. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ดวงพร วายลม. 2558. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่น ของ องค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตร์ มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนศวร์ เจริญเมือง. 2553. ทฤษฎีและแนวคิด : การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพฯ.
- ธนศวร์ เจริญเมือง และ ธีรกร วิทิตานนท์. 2550. การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นและการแก้ไขรัฐธรรมนูญ 2550 / โครงการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการแก้ไขปัญหา ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม, พิมพ์ครั้งที่ 1.
- พระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น 2542.
- พรพิมล พิทักษ์ธรรม และ จินตนา กาศมณี. 2559. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรม คอลัมน์ แบงค์ก๊อ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ภณพัช วงศ์ขวัญ. 2558. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังโดนต อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มุกดา แก่นสุวรรณ. 2561. แนวทางการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (จังหวัดสกลนคร นครพนม และมุกดาหาร). ดุษฎีนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น, กรุงเทพฯ.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. 2555. แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น. บทวิชาการพิมพ์, กรุงเทพฯ.
- ศิริสธร บุญจัย และ ธนัสภา โรจนตระกูล. 2561. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลคู่ม่วง อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก. รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. ครั้งที่ 2. กำแพงเพชร : มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

- สรชัย พิศาลบุตร. 2551. การวิจัยตลาด. วิทย์พัฒน์, กรุงเทพฯ.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. 2550. กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. เอ็กสเปอร์เน็ท, กรุงเทพฯ.
- อุดม ทุมโฆสิต. 2551. การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ : บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว.
คณะรัฐประศาสนศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อุดม ทุมโฆสิต. 2554. การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ : บทเรียนจากประเทศที่พัฒนาแล้ว. แซทไฟร์พริ้นติ้ง,
กรุงเทพฯ.
- Yamane, Taro. 1967. Statistics, An Introductory Analysis, 2nd Ed., New York : Harper and Row.
- Puang-ngam, K. 2007. Local government: Theory, Concept and Principle. Bangkok : Exponet.
(In Thai)
- Shelly, D. F. 1995. Tackling family member compensation. American Printer, 215, p. 2
- Wolman, B. B. 1973. Dictionary of Behavioral Science. London: Litton Educational.
- Quirk, R. 1987. Longman Dictionary of Contemporary English. London: Richard Clay.
- Hornby, A. F. 2000. Advance Learner's Dictionary. London: Oxford University.

ภาคผนวก ก

รูปภาพลงพื้นที่เพื่อสำรวจ และเก็บรวมข้อมูล แบบสอบถามความพึงพอใจ











































