

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๕๙) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จากภารกิจ ๕ ด้าน ๒ โครงการ พบว่า ในภาพรวมภารกิจการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลางคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓ โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านการจัดเก็บภาษี ร้อยละ ๗๐.๒ รองลงมา คือ การจดทะเบียนพาณิชย์ บริการสาธารณสุข บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ และปัญหาและความต้องการของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่นร้อยละ ๖๗.๖, ๖๕.๓, ๖๒.๘ และ ๖๑.๘ ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อโครงการ พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลางคะแนนเฉลี่ย ๓.๑๖ (ร้อยละ ๖๓.๑) โดยโครงการก่อสร้าง/ปรับปรุงสิ่งก่อสร้าง และโครงการคลองเปรงรวมใจด้านภัยโรคไข้เลือดออก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๖๑.๖ และ ๖๓.๑ ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยมหิดล (๒๕๕๘) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้แม่แบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๘ (ร้อยละ ๙๗.๖๒) คะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ (มากกว่าร้อยละ ๙๕) โดยพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๘๘ - ๔.๘๙ นอกจากนี้ เมื่อประเมินความพึงพอใจตามประเภทงาน ได้แก่ งานทะเบียน งานบริการด้านขออนุญาตก่อสร้าง งานบริการด้านรายได้หรือภาษี งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้านสาธารณสุข พบว่า ทุกงานประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชน ดังนี้ งานทะเบียน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อลดระยะเวลาการให้บริการ งานขออนุญาตก่อสร้าง ควรทำแผนพับประชาสัมพันธ์ขั้นตอน ค่าธรรมเนียมและเอกสารที่ใช้ งานด้านภาษี ควรเพิ่มช่องทางการชำระภาษี งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมให้มากขึ้น งานบริการด้านสาธารณสุข ควรมีกิจกรรมให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพอนามัยมากขึ้น รวมทั้งเพิ่มกิจกรรมพันทมออกวันป้องกันโรคไข้เลือดออก

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (๒๕๕๘) ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานบริการ พบว่า ทุกหน่วยงานประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยบริการของกองการแพทย์ บริการของห้องสมุดประชาชน และบริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ รองลงมา คือ การให้บริการของสถานธนาภิบาล คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ ลำดับถัดมา คือ การให้บริการของสำนักการช่าง บริการของท้องฟ้าจำลอง บริการของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม บริการของ

สำนักการคลัง และลำดับสุดท้ายเป็นบริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖, ๔.๕๕, ๔.๕๔, ๔.๕๓ และ ๔.๕๒ นอกจากนี้ ประชาชนยังเห็นด้วยว่าเทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ และประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลนครอุดรธานีพัฒนางานบริการด้านต่าง ๆ ในระดับมากที่สุดคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ ประกอบด้วย งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

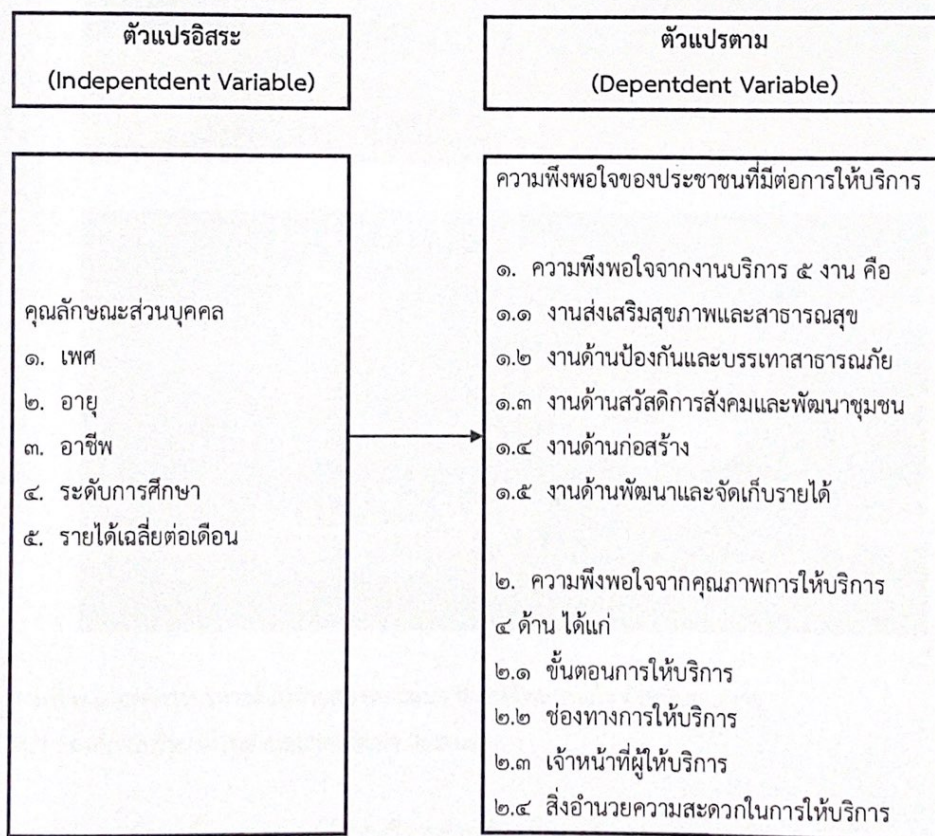
มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ (๒๕๕๘) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวมมีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔, ๔.๒๐ และ ๔.๐๙ ตามลำดับ ดังนั้น เมื่อสำนักงานตรวจสอบภายในได้รับทราบผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก แสดงว่า สามารถปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สุนารี แสนพยุห์ (๒๕๕๗, บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน และทดสอบความแตกต่างคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน ปรากฏว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามลำดับ ส่วนผลการศึกษาความแตกต่าง พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ ๐.๐๕

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (๒๕๕๕) สำนวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปี ๒๕๕๕ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๓ ผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานโครงการตามแผน พบว่า การดำเนินโครงการพัฒนาส่วนมากมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยการปฏิบัติงานของโครงการต่าง ๆ ให้ความสำคัญต่อผลกระทบของโครงการที่จะเกิดขึ้นต่อประชากรเป้าหมาย โดยเฉพาะความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากโครงการมากที่สุด ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามโครงการระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๑ โดยมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการจัดกิจกรรม และด้านคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๕ และ ๘๖.๐๓ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนวิธีการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๑ และ ๘๓.๖๗ ตามลำดับ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร โดยความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับความคาดหวังจากการบริการที่ได้รับเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากบริการของแต่ละบุคคล และการรับรู้คุณภาพการให้บริการซึ่งสะท้อนได้จากคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังภาพที่ ๒.๒



ภาพที่ ๒.๒ กรอบแนวคิดในการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา
อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร



ภาพที่ ๒.๓ องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร
ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา, ๒๕๖๓

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ประกอบด้วย สภาพทั่วไป การปกครองส่วนท้องถิ่น โครงสร้างพื้นฐานและระบบบริการขั้นพื้นฐาน สภาพสังคม สภาพทางเศรษฐกิจ และงานบริการเพื่อรับการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, ๒๕๖๓; กรมการปกครอง, ๒๕๖๓; องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา, ๒๕๖๓) ดังนี้

๑. สภาพทั่วไป

ตำบลนาตงวัฒนาเป็นตำบลที่มีหมู่บ้านในปกครอง จำนวน ๑๒ หมู่บ้าน โดยได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๓๙ โดยมีผลบังคับใช้วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๐ ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ตั้งอยู่เลขที่ ๒๗๑ หมู่ที่ ๔ บ้านปungน้อย ตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอโพธารามมาทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามทางหลวงชนบทหมายเลข ๒๐๑๓ ระยะทางประมาณ ๔ กิโลเมตร และอยู่ห่างจากตัวจังหวัดสมุทรสาครไปทางทิศตะวันออก ระยะทางประมาณ ๔๐ กิโลเมตร มีพื้นที่โดยประมาณ ๔๓,๗๕๐ ไร่ หรือประมาณ ๗๐ ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับหน่วยปกครองท้องถิ่นอื่น ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับตำบลกุสุมาลย์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสมุทรสาคร
ทิศใต้	ติดกับตำบลโคกก่อ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
ทิศตะวันออก	ติดกับตำบลบ้านโพ อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร
ทิศตะวันตก	ติดกับตำบลนาแก้ว อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร

ภูมิประเทศ/ภูมิอากาศ

ภูมิประเทศของตำบลนาตงวัฒนา ลักษณะโดยทั่วไปส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม ลาดเอียงจากทิศเหนือสู่ทิศใต้ พื้นที่บางส่วนด้านทิศใต้ติดกับหนองหารและบึงคัน และมีพื้นที่บางส่วนอยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ

ภูมิอากาศของตำบลนาตงวัฒนาเป็นแบบลมมรสุมเขตร้อน แบ่งเป็น ๓ ฤดู ฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่ช่วงกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศจะร้อนแห้งแล้ง ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่ช่วงกลางเดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม ฝนตกมากในเดือนสิงหาคม แต่ปริมาณน้ำฝนค่อนข้างน้อย และฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่ช่วงกลางเดือนพฤศจิกายนถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ มีอากาศหนาวเย็นมากในเดือนมกราคม สภาพอากาศแห้ง

ทรัพยากรธรรมชาติ

๑) ทรัพยากรป่าไม้ มีป่าไม้เหลือค่อนข้างน้อยซึ่งอยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ สภาพป่าในปัจจุบันเป็นป่าเสื่อมโทรม ส่วนใหญ่เป็นป่าเบญจพรรณ ได้แก่ ไม้เต็งรัง ไม้แดง และพันธุ์ไม้ขนาดเล็ก ปัจจุบันพื้นที่ป่าถูกทำลายมากขึ้น เนื่องจากการขยายเขตที่อยู่อาศัยและการทำเกษตรกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำสวนยูคาลิปตัส การทำสวนยางพารา และไร่มันสำปะหลัง

๒) ทรัพยากรดิน ลักษณะสภาพดินโดยทั่วไปทางตะวันออกของตำบลเป็นดินลูกรัง ไม่สามารถกักเก็บน้ำได้ จึงไม่เหมาะแก่การทำเกษตร

๓) ทรพยากรน้ำ มีแหล่งน้ำธรรมชาติหลายสาย ได้แก่ ห้วยตง ห้วยชิว ห้วยเฮือ ห้วยคำไหล ห้วยแฮด ลำน้ำก่า ห้วยหนองโสกหมู และห้วยน้อย โดยแหล่งน้ำเหล่านี้ใช้ประโยชน์เพื่อทำการเกษตร อาทิ ปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ แต่ปริมาณน้ำค่อนข้างน้อย นอกจากนี้ยังมีแหล่งน้ำที่สร้างขึ้นซึ่งเป็นแหล่งน้ำใต้ดิน ได้แก่ บ่อน้ำตื้น บ่อบาดาล ฝาย และอ่างเก็บน้ำ ซึ่งใช้อุปโภคบริโภคในฤดูแล้ง แต่ไม่เพียงพอกับความต้องการ

๒. ข้อมูลด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี มีโครงสร้างการบริหาร ๒ ด้าน คือ ฝ่ายการเมือง และฝ่ายการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ฝ่ายการเมือง ประกอบด้วย ๑) ฝ่ายนิติบัญญัติ จำนวน ๒๓ คน ประกอบด้วย ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานสภา เลขานุการสภา และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๒๐ คน และ ๒) ฝ่ายบริหาร จำนวน ๔ คน คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา รองนายกฯ จำนวน ๒ คน และเลขานุการนายกฯ

ฝ่ายการปกครองส่วนท้องถิ่น มีอัตรากำลังจำนวน ๒๕ คน ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานจ้าง ได้แก่ หัวหน้าส่วนราชการ จำนวน ๖ คน (ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม และผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) สำนักงานปลัด จำนวน ๕ คน กองคลัง จำนวน ๓ คน กองช่าง จำนวน ๕ คน กองสวัสดิการสังคม จำนวน ๒ คน และกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำนวน ๔ คน

เขตพื้นที่การปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี แบ่งพื้นที่การปกครอง ออกเป็น ๑๒ หมู่บ้าน ประชากรจำนวน ๖,๘๖๘ คน ครั้วเรือน จำนวน ๒,๖๐๕ ครั้วเรือน ดังตารางที่ ๒.๑

ตารางที่ ๒.๑ เขตการปกครองแบ่งตามหมู่บ้าน จำนวนประชากร และจำนวนครั้วเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครั้วเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
๑	นาตงใหญ่	๔๑๖	๔๕๙	๘๗๕	๓๒๕
๒	โพนแคใหญ่	๑๕๓	๑๓๕	๒๘๘	๑๐๓

ตารางที่ ๒.๑ (ต่อ)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
๓	ดอนตู	๑๓๓	๑๒๒	๒๕๕	๘๘
๔	ปungน้อย	๕๑๐	๔๙๑	๑,๐๐๑	๓๗๒
๕	ปungใหญ่	๓๖๐	๓๘๘	๗๔๘	๓๑๗
๖	นาตงน้อย	๒๓๕	๒๒๖	๔๖๑	๑๖๐
๗	ป่าผาง	๔๒๑	๔๒๘	๘๔๙	๒๕๘
๘	บึงศาลา	๒๕๒	๒๔๖	๔๙๘	๑๔๙
๙	โพนแคน้อย	๑๖๙	๑๕๙	๓๒๘	๑๗๗
๑๐	ปungวัฒนา	๔๑๗	๔๑๐	๘๒๗	๒๙๙
๑๑	โพนแคกลาง	๑๘๗	๑๙๒	๓๗๙	๑๓๓
๑๒	โพนนาแก้ว	๑๙๔	๑๖๕	๓๕๙	๒๒๔
รวม		๓,๔๔๗	๓,๔๒๑	๖,๘๖๘	๒,๖๐๕

ที่มา : สำนักบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง, ๒๕๖๓ (ข้อมูล ณ พฤษภาคม ๒๕๖๓)

๓. โครงสร้างพื้นฐานและระบบบริการขั้นพื้นฐาน

การไฟฟ้า

ประชาชนได้รับบริการไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ครอบคลุมหมู่บ้าน โดยมีครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน ๒,๔๙๑ ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ ๙๖

การประปา

ครัวเรือนใช้น้ำประปาจากระบบประปาหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน จำนวน ๒๑ แห่ง โดยครอบคลุมพื้นที่ทั้งตำบล ครัวเรือนมีน้ำประปาใช้ จำนวน ๒,๔๙๑ ครัวเรือน

การสื่อสารและโทรคมนาคม

มีชุมสายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเอกชน และมีโทรศัพท์สาธารณะบริการตามจุดต่าง ๆ ในตำบล ได้แก่ บ้านนาตงใหญ่ หมู่ ๑ และบ้านปungน้อย หมู่ ๔ ซึ่งอยู่ในสภาพทรุดโทรมใช้การไม่ได้ ส่วนบริการไปรษณีย์และการขนส่งพัสดุ ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์สาขาตำบลนาตงวัฒนา

การคมนาคม

มีเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมโยงระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนากับพื้นที่อื่นที่เป็นถนนลาดยาง เส้นทางหลัก ๓ สาย ได้แก่ ทางหลวงชนบทสายบ้านนาแก้ว-บ้านตงน้อย, สายบ้านปungน้อย-บ้านน้ำพุ และถนนของ อบจ.สกลนคร สายบึงศาลา-บ้านโพน นอกจากนี้ยังมี ถนนระหว่างหมู่บ้านเป็น

ถนนลาดยาง ๒ สาย ถนนลูกรัง ๒๙ สาย ถนนภายในหมู่บ้านเป็นถนนคอนกรีต ๑๒ สาย รวมทั้งยังมี สะพานคอนกรีต ๓ แห่ง

๔. สภาพทางสังคม

ประชาชนในตำบลนาตงวัฒนา เป็นชาวไทยซึ่งอพยพมาจากประเทศลาว โดยยังคงรักษา วิถีชีวิต วัฒนธรรม ประเพณี ความเป็นอยู่ที่สืบทอดมาจนถึงปัจจุบัน ใช้ภาษาพูดเป็นภาษาถิ่นไทญ้อ และ นับถือศาสนาพุทธร้อยละ ๙๘ ดังนั้น กิจกรรมส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมทางศาสนาและประเพณีต่าง ๆ อาทิ ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ประเพณีบุญเทศน์มหาชาติ ประเพณีวันสงกรานต์ และประเพณีบุญประจำปีต่าง ๆ ตลอดจนประเพณีในวันสำคัญทางศาสนา เช่น ประเพณีวันเข้าพรรษา ประเพณีวันออกพรรษา

ด้านการศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน ๔ แห่ง
โรงเรียนระดับประถมศึกษา	จำนวน ๓ แห่ง
ศูนย์การศึกษานอกระบบ/การศึกษาตามอัธยาศัย	จำนวน ๑ แห่ง
ห้องสมุดประชาชน	จำนวน ๒ แห่ง

ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

โรงพยาบาลอำเภอโพธิ์นาแกว	จำนวน ๑ แห่ง
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	จำนวน ๑ แห่ง
ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน	จำนวน ๑๑ แห่ง
อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)	จำนวน ๑๔๕ คน
กองทุนระบบหลักประกันสุขภาพตำบลนาตงวัฒนา	จำนวน ๑ กองทุน

ด้านกีฬา และนันทนาการ

ลานกีฬา	จำนวน ๑ แห่ง
สนามกีฬา	จำนวน ๓ แห่ง

ด้านความปลอดภัย และการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รถดับเพลิง	จำนวน ๑ คัน
รถบรรทุกน้ำ (ความจุไม่น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ ลิตร)	จำนวน ๑ คัน
รถกระเช้า	จำนวน ๑ คัน
เครื่องสูบน้ำ (แบบพญานาค)	จำนวน ๑ เครื่อง
รถพยาบาลฉุกเฉิน	จำนวน ๑ คัน
พนักงานดับเพลิง	จำนวน ๕ คน
อาสาสมัครป้องกันฝ่ายพลเรือน (อปพร.)	

๕. สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ ๘๐ ประกอบอาชีพทำการเกษตร ส่วนที่เหลือเป็นอาชีพค้าขาย รับจ้าง เลี้ยงสัตว์ ทำสวน และรับราชการ

ด้านการเกษตร

ประชาชนที่ทำการเกษตรส่วนใหญ่จะทำนาปี โดยพันธุ์ข้าวที่นิยมปลูกกันมากที่สุด คือ ข้าวพันธุ์หอมมะลิ และข้าวเหนียวพันธุ์กรมการข้าว ส่วนนาปรังทำเพียงเล็กน้อยเนื่องจากมีปริมาณน้ำไม่เพียงพอ นอกจากนี้ก็มีการปลูกพืชผัก ได้แก่ มะเขือเทศ พริก ผักต่าง ๆ การทำประมงขนาดเล็กจากหนองหาร การทำปศุสัตว์ ได้แก่ การเลี้ยงโค กระบือ หมู ไก่ และเป็ด

ด้านการพาณิชย์กรรม/อุตสาหกรรม

ธนาคาร	จำนวน ๑ แห่ง
ร้านค้าเบ็ดเตล็ด	จำนวน ๓๕ แห่ง
สถานีบริการน้ำมัน	จำนวน ๒ แห่ง
ปั้มน้ำมันหลอด	จำนวน ๙ แห่ง
ร้านขายอาหาร	จำนวน ๑๑ แห่ง
ร้านขายวัสดุก่อสร้าง	จำนวน ๒ แห่ง
ร้านขายวัสดุทางการเกษตร	จำนวน ๓ แห่ง
โรงสีข้าวขนาดเล็ก/ขนาดกลาง	จำนวน ๓๒ แห่ง
ร้านตัดผม/ร้านเสริมสวย	จำนวน ๖ แห่ง

นอกจากนี้ก็มีการรวมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เช่น กลุ่มผ้าทอมือ ผ้าลายมุก ผ้าลายสัตว์ กลุ่มจักสานไม้ไผ่ เป็นต้น

๖. ภารกิจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ที่กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง โดยมีภารกิจอยู่ ๗ ด้าน คือ ๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ๒) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ๓) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ๔) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ๕) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ๖) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ๗) ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดบริการสาธารณะบริการแก่ประชาชนในพื้นที่ของตนเอง ดังนั้น เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา จึงจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจากงานบริการ ๕ งาน ดังนี้

๖.๑ งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข

งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นภารกิจหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ๑) กิจกรรมที่ตอบสนองชุมชนชั้นพื้นฐาน เช่น การให้คำแนะนำดูแลสุขภาพทั่วไป การควบคุมสิ่งแวดล้อมให้ปลอดภัยจากมลพิษ ๒) กิจกรรมที่ป้องกันการเจ็บป่วย ความพิการ การตายก่อนเวลาอันสมควรจากโรคติดต่อ และโรคไม่ติดต่อ ๓) กิจกรรมเกี่ยวกับการประสานเชื่อมโยงการดูแลสุขภาพ ทั้งด้านการส่งเสริมโดยตรง การจัดศูนย์รักษา การจัดระบบแพทย์ฉุกเฉิน ๔) การพัฒนาระบบรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ และการบันทึกข้อมูลข่าวสารทางสาธารณสุข และ ๕) การให้ความรู้ทางสุขภาพแก่บุคลากรและชุมชน

จากหน้าที่ความรับผิดชอบด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่กล่าวมา องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนาจึงมีการให้บริการด้านสาธารณสุขมูลเพื่อส่งเสริมสุขภาพประชาชน ได้แก่ การเผยแพร่ฝึกอบรมด้านสุขศึกษา การส่งเสริมสุขภาพ การปรับปรุงดูแลรักษารักษาสวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น สวนสุขภาพ การป้องกันและบำบัดโรค การควบคุมและป้องกันโรคต่าง ๆ รวมถึงการอบรมให้ความรู้ด้านการควบคุมโรคแก่ประชาชนทั่วไป นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนายังมีโครงการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยงที่จะเป็นโรคความดัน เบาหวาน เอดส์ ไข้เลือดออก โดยจัดกิจกรรมรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญ ซึ่งประชาชนก็ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนาจึงให้มีการประเมินความพึงพอใจจากงานบริการส่งเสริมสุขภาพแลสาธารณสุขในภาพรวมจากผู้รับบริการในส่วนต่าง ๆ อาทิ การตรวจสุขภาพประจำปี การควบคุมและป้องกันโรค การรักษาความสะอาดของชุมชน ทั้งนี้เพื่อนำผลสะท้อนด้านความพึงพอใจของประชาชนมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

๖.๒ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน มีบทบาทภารกิจในการให้ความช่วยเหลือและบรรเทาภัยต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ ภายใต้พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ ซึ่งกำหนดให้ทำหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตท้องถิ่นของตน โดยต้องใช้ความรู้ทางเทคนิคหรือความรู้ทางวิชาการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย วาตภัย โดยมีการปฏิบัติงาน ๒ ลักษณะ คือ ๑) การปฏิบัติ ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การตรวจตรารับแจ้งเหตุ การเฝ้าระวัง การฝึกซ้อมรับมือกับเหตุร้ายรูปแบบต่าง ๆ การจัดเตรียม ดูแล บำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ และยานพาหนะให้มีสภาพพร้อมปฏิบัติงานอยู่เสมอ และ ๒) การบริการ โดยให้คำแนะนำปรึกษาการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา เช่น อปพร. อาสาสมัครชุมชน หรือประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง และแก้ไขสถานการณ์เบื้องต้นด้วยตนเอง

จากที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนาได้ปฏิบัติภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยให้บริการประชาชนในการป้องกันและระงับอัคคีภัย การรักษาและบำรุงขวัญประชาชน ทรัพย์สินของประชาชน การป้องกันและบรรเทาอันตรายจากภัยธรรมชาติต่าง ๆ ได้แก่ อุทกภัย วาตภัย ภัยแล้ง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา จึงเลือกภารกิจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นงานบริการที่ประชาชนประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

๖.๓ งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน

งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา มีหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมการศึกษา การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น กิจกรรมทางศาสนา งานห้องสมุด งานสวนสาธารณะ การให้คำปรึกษา แนะนำ หรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานด้านสวัสดิการสังคม รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งงานรับผิดชอบออกเป็น ๓ งาน คือ ๑) งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน รับผิดชอบด้านสวัสดิการสังคม ด้านสุสานและฌาปนสถาน ด้านพัฒนาชุมชน ด้านการจัดระเบียบชุมชน ด้านการกีฬาและสันทนาการ ๒) งานสังคมสงเคราะห์ รับผิดชอบด้านสังคมสงเคราะห์ประชาชนผู้ทุพพลภาพคนพิการคนชรา คนพิการ ทุพพลภาพ และผู้ป่วยเอดส์ รวมถึงด้านพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี และ ๓) งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี รับผิดชอบการส่งเสริมอาชีพสตรี การสนับสนุนกิจกรรมของเยาวชนและสตรี

ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในครั้งนี้ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนาได้เลือกภารกิจด้านสวัสดิการสังคมในภาพรวม อาทิ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนเยาวชน การส่งเสริมอาชีพสตรี เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินไปเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการให้บริการประชาชน

๖.๔ งานด้านก่อสร้าง

งานด้านก่อสร้างเป็นงานหนึ่งของงานด้านโยธา ซึ่งเป็นภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสำคัญเพราะมีส่วนในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยมีขอบข่ายและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ ๑) งานสาธารณูปโภค มีหน้าที่ด้านการวางแผนงาน การก่อสร้างและควบคุมการก่อสร้าง อาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อน ท่อระบายน้ำ และสิ่งติดตั้งอื่น ๆ การซ่อมบำรุงรักษา วัสดุครุภัณฑ์ งานซ่อมบำรุงรักษา ๒) งานสวนสาธารณะ มีหน้าที่จัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การควบคุม ดูแล บำรุง รักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ต้นไม้ พันธุ์ไม้ การประดับ การตกแต่งอาคาร สถานที่ ๓) งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ มีหน้าที่จัดสถานที่งานพิธีต่าง ๆ การควบคุม ดูแลการติดตั้งเวที ป้าย งานไฟฟ้าแสงสว่างและเครื่องขยายเสียงของงานพิธี ระบบไฟฟ้าสำนักงานอาคาร โคมไฟถนน และงานวิศวกรรมจราจร ๔) งานวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม มีหน้าที่ในการสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบ ควบคุม การก่อสร้าง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และการให้คำปรึกษาแนะนำ

ในปีที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนาได้มีการดำเนินการด้านก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานหลายอย่าง เช่น การทำท่อระบายน้ำ การทำถนนคอนกรีตในหมู่บ้าน เป็นต้น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนาจึงให้มีการประเมินความพึงพอใจจากงานด้านก่อสร้าง ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินไปเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

๖.๕ งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้

งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เป็นหนึ่งในภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนมาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดเก็บภาษีและอากรต่าง ๆ โดยมีอำนาจดำเนินการได้เองในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การสำรวจ การประเมิน การจัดเก็บ การพิจารณาอุทธรณ์ และการบังคับหรือเปรียบเทียบปรับ ผู้หลีกเลี่ยงภาษี

การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนามีขอบข่ายการให้บริการ ได้แก่ การจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น ๆ รวมทั้งให้คำแนะนำในการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม โดยมีงานบริการหลัก ๕ ประเภท คือ ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ค่าธรรมเนียมการเก็บขยะ และการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนาจึงจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ต้องชำระภาษีหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อสะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสกลนคร โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

๑. สถานที่ดำเนินการวิจัย
๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล
๔. การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผลข้อมูล

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ทำการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นจากประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสกลนคร จำนวน ๑๒ หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านนาตงใหญ่ หมู่ ๑, บ้านโพธิ์แคใหญ่ หมู่ ๒, บ้านดอนตู หมู่ ๓, บ้านป่งน้อย หมู่ ๔, บ้านป่งใหญ่ หมู่ ๕, บ้านนาตงน้อย หมู่ ๖, บ้านป่าผาง หมู่ ๗, บ้านบึงศาลา หมู่ ๘, บ้านโพธิ์แค่น้อย หมู่ ๙, บ้านป่งวัฒนา หมู่ ๑๐, บ้านโพธิ์แคกลาง หมู่ ๑๑ และบ้านโพธาราม หมู่ ๑๒

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่วิจัย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสกลนคร จำนวน ๖,๘๖๘ คน

กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ มีการกำหนดขนาดตัวอย่างและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

๑. การกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้วิธีการหาขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจ กรณีการหาค่าเฉลี่ยและไม่ทราบความแปรปรวนของประชากร ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๕๐, หน้า ๑๔๓)

$$n = \frac{NZ^{\alpha} \sigma^2}{NE^{\alpha} + Z^{\alpha} \sigma^2}$$

โดย	n	คือ จำนวนตัวอย่าง
	N	คือ จำนวนประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา
	Z	คือ ค่าสถิติ Z ตามระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด
	σ^2	คือ ค่าความแปรปรวนประชากร
	E	คือ ขนาดของความคลาดเคลื่อน

ข้อมูลสำหรับกำหนดขนาดตัวอย่าง ได้แก่ จำนวนประชากรรวม ๘,๖๓๗ คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ ๙๕ ดังนั้น $Z = ๑.๙๖$ และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไม่ทราบค่าความแปรปรวนประชากร ดังนั้น $E = ๐.๑\sigma$

$$n = \frac{๖,๘๖๘ (๑.๙๖)^2 \sigma^2}{๖,๘๖๘ (๐.๑ \sigma)^2 + (๑.๙๖)^2 \sigma^2}$$

$$n = ๓๖๓.๘๑ \approx ๓๖๕ \text{ คน}$$

๒. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น ๒ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ ๑ สุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม (cluster sampling) เพื่อให้กระจายกลุ่มตัวอย่างประชากรครอบคลุมพื้นที่ทุกหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ขั้นตอนที่ ๒ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental selection) จากประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน (สุวิมล ทิรภานันท์, ๒๕๕๗) เนื่องจากไม่ทราบข้อมูลการมาใช้บริการของประชาชน

โดยขนาดตัวอย่างย่อย ๑๒ หมู่บ้าน กำหนดตามสัดส่วนจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๕๐ หน้า ๘๙) ดังนี้

$$n_j = \frac{n}{N} \times N_j$$

โดย	n	คือ จำนวนตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา
	n_j	คือ จำนวนตัวอย่างย่อยตามสัดส่วนประชากร เมื่อ $j = ๑, ๒, \dots, ๑๒$
	N	คือ จำนวนประชากรทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา
	N_j	คือ จำนวนประชากรทั้งหมดของแต่ละหมู่บ้าน

จากขนาดตัวอย่างผู้รับบริการ เท่ากับ ๓๖๕ คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างย่อยจากผู้รับบริการในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อสะท้อนการเป็นตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ซึ่งผู้รับบริการในทุกหมู่บ้านมีโอกาสถูกเลือกด้วยความน่าจะเป็นของแต่ละหมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ ๓.๑ ขนาดตัวอย่างย่อยผู้รับบริการจากงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (N_j)	การคำนวณ	จำนวนตัวอย่าง (n_j)
นาตงใหญ่	๔๑๖	$= [๓๖๕ / ๖,๘๖๘] \times ๔๑๖$	๔๗
โพนแคใหญ่	๑๕๓	$= [๓๖๕ / ๖,๘๖๘] \times ๑๕๓$	๑๕
ดอนคู่	๑๓๓	$= [๓๖๕ / ๖,๘๖๘] \times ๑๓๓$	๑๔
ปุงน้อย	๕๑๐	$= [๓๖๕ / ๖,๘๖๘] \times ๕๑๐$	๕๓
ปุงใหญ่	๓๖๐	$= [๓๖๕ / ๖,๘๖๘] \times ๓๖๐$	๔๐
นาตงน้อย	๒๓๕	$= [๓๖๕ / ๖,๘๖๘] \times ๒๓๕$	๒๕
ป่าผาง	๔๒๑	$= [๓๖๕ / ๖,๘๖๘] \times ๔๒๑$	๔๕
บึงศาลา	๒๕๒	$= [๓๖๕ / ๖,๘๖๘] \times ๒๕๒$	๒๗
โพนแค่น้อย	๑๖๙	$= [๓๖๕ / ๖,๘๖๘] \times ๑๖๙$	๑๗
ปุงวัฒนา	๔๑๗	$= [๓๖๕ / ๖,๘๖๘] \times ๔๑๗$	๔๔
โพนแคกลาง	๑๘๗	$= [๓๖๕ / ๖,๘๖๘] \times ๑๘๗$	๒๐
โพนนาแก้ว	๑๙๔	$= [๓๖๕ / ๖,๘๖๘] \times ๑๙๔$	๑๙
รวม	๖,๘๖๘		๓๖๕

ที่มา : จากการคำนวณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษานี้ มีเครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีข้อคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร ซึ่งแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

ความพึงพอใจจากงานบริการ ๕ งาน ได้แก่

๑. งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข
๒. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๓. งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน
๔. งานด้านก่อสร้าง
๕. งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ความพึงพอใจจากคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

โดยคำถามในตอนที่ ๒ เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ และคำถามปลายเปิดส่วนของข้อเสนอแนะการให้บริการ และใช้มาตราประมาณค่า (rating scale) แบบลิคเคอร์ท (Likert scale) ซึ่งใช้วัดทัศนคติสำหรับเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม (สุวิมล ติรภานันท์, ๒๕๕๗) มีค่าน้ำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ๕ ระดับ ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นข้อมูลปฐมภูมิจากการตอบแบบสอบถามของประชาชนที่เคยใช้บริการหรือได้รับบริการ ทั้งที่มารับบริการเองหรือการให้บริการนอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามจำนวนขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ซึ่งจะใช้เป็นข้อมูลประกอบสำหรับการอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การวัดตำแหน่งข้อมูลด้วยค่าร้อยละ การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต และการวัดการกระจายของข้อมูลด้วยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ค่าร้อยละ (percentage) (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๕๐, หน้า ๕๒)

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

โดย p คือ ค่าร้อยละ

f คือ จำนวนความถี่ของรายการที่ต้องการวัดตำแหน่ง

N คือ จำนวนตัวอย่างทั้งหมด (ประชาชนผู้รับบริการ)

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean) (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๕๐, หน้า ๖๕)

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

โดย \bar{X} คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย

X_i คือ คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละคน เมื่อ $i = 1, 2, \dots, N$

N คือ จำนวนตัวอย่างทั้งหมด (ประชาชนผู้รับบริการ)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๕๐, หน้า ๗๔)

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

โดย $S.D$ คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจ

การประเมินผลข้อมูล

การประเมินผลข้อมูล แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

๑. การประเมินระดับความพึงพอใจ จะประเมินจากค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ ตามเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๕๔)

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

๒. การประเมินคุณภาพการให้บริการ จากเกณฑ์การหาร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย} \times 100}{\text{คะแนนเต็มความพึงพอใจ (๕ คะแนน)}}$$

โดยมีเกณฑ์คะแนนตัวชี้วัด ดังนี้

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนนคุณภาพการให้บริการ
มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
ไม่เกินร้อยละ ๙๕	๙
ไม่เกินร้อยละ ๙๐	๘
ไม่เกินร้อยละ ๘๕	๗
ไม่เกินร้อยละ ๘๐	๖
ไม่เกินร้อยละ ๗๕	๕
ไม่เกินร้อยละ ๗๐	๔
ไม่เกินร้อยละ ๖๕	๓
ไม่เกินร้อยละ ๖๐	๒
ไม่เกินร้อยละ ๕๕	๑
น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๐

บทที่ ๔ ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี จากงานบริการ ๕ งาน ได้แก่ งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน งานด้านก่อสร้าง และงานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ โดยให้ประชาชนผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการตามงานบริการ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๖๕ คน ดังแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากงานบริการ

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๒๐๑	๕๕.๑
	หญิง	๑๖๔	๔๔.๙
อายุ	อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๒.๗
	อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๒๔	๖.๖
	อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๖๑	๑๖.๗
	อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๑๒๘	๓๕.๑
	อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๙๘	๒๖.๘
	อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๔๔	๑๒.๑

ตารางที่ ๔.๑ (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ	รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๑	๐.๓
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓	๐.๘
	พนักงานบริษัทเอกชน	๑๘	๔.๙
	เกษตรกร	๒๓๘	๖๕.๒
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๓๑	๘.๕
	รับจ้างทั่วไป	๗๔	๒๐.๓
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	๒๒๓	๖๑.๑
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๗๖	๒๐.๘
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๔๑	๑๑.๒
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๐	๕.๕
	ปริญญาตรี	๕	๑.๔
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า ๑,๕๐๐ บาท	๔๕	๑๒.๓
	ระหว่าง ๑,๕๐๐ - ๓,๐๐๐ บาท	๗๒	๑๙.๗
	ระหว่าง ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท	๑๓๒	๓๖.๒
	ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๙๗	๒๖.๖
	ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๖	๔.๔
	สูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๓	๐.๘

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๙

ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๑๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๙๘ คน อายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๖๑ คน อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๔ คน อายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๒๔ คน และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘, ๑๖.๗, ๑๒.๑, ๖.๖ และ ๒.๗ ตามลำดับ

ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒ รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน ๗๔ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓๑ คน พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๑๘ คน พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓ คน และรับราชการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓, ๘.๕, ๔.๙, ๐.๘ และ ๐.๓ ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๒๓ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖๑.๑ รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๗๖ คน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๔๑ คน ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๐ คน และระดับปริญญาตรี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘, ๑๑.๒, ๕.๕ และ ๑.๔ ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒ รองลงมา คือ ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๗ คน ระหว่าง ๑,๕๐๐ - ๓,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๒ คน ต่ำกว่า ๑,๕๐๐ บาท จำนวน ๔๕ คน ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๖ คน และสูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖, ๑๙.๗, ๑๒.๓, ๔.๔ และ ๐.๘ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม และส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม จะแสดงผลตามงานบริการและคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ ๔.๒ - ๔.๓

ตารางที่ ๔.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา
ในภาพรวมตามงานบริการ

งานบริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๑. งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข	๔.๘๒	๐.๑๑	๙๖.๔	มากที่สุด
๒. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๘๑	๐.๑๐	๙๗.๒	มากที่สุด
๓. งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน	๔.๘๓	๐.๑๐	๙๖.๕	มากที่สุด
๔. งานด้านก่อสร้าง	๔.๘๐	๐.๑๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๕. งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้	๔.๗๙	๐.๑๐	๙๕.๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	๔.๘๑	๐.๐๕	๙๖.๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมตามงานบริการ ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ แสดงถึง ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกงาน โดยงานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ รองลงมา คือ งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ ลำดับถัดมา คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ และงานด้านก่อสร้าง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ สุดท้าย คือ งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙

ตารางที่ ๔.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ในภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๐๗	๙๖.๕	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๑๑	๙๕.๘	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๑	๐.๐๙	๙๖.๑	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๐๙	๙๖.๒	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	๔.๘๑	๐.๐๕	๙๖.๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ตามคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๒ คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ (ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕)

เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ ทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒, ๙๖.๑ และ ๙๕.๘ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ จะแสดงผลตามคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ ๔.๔ - ๔.๘

ตารางที่ ๔.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๑๖	๙๖.๖	มากที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ	๔.๘๖	๐.๓๕	๙๗.๒	มากที่สุด
๒. มีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๔. ให้บริการครอบคลุมและทั่วถึงทุกชุมชน	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. มีบริการอย่างสม่ำเสมอ และถูกต้องเหมาะสม เช่น บริการป้องกันกำจัดยุงลาย บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๒๒	๙๖.๐	มากที่สุด
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายวิธี เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่หรือจุดให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เช่น จำนวนผู้ป่วยโรคเบาหวานของตำบล	๔.๗๘	๐.๔๑	๙๕.๖	มากที่สุด
๕. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๒	๐.๑๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๓. มีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๔. สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๔ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๒๐	๙๖.๔	มากที่สุด
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๓. มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๔. มีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	๔.๘๒	๐.๑๑	๙๖.๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมงานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๔ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับ บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๔ ลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๒ ส่วนหัวข้อให้บริการครอบคลุมและทั่วถึงทุกชุมชน มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๒

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ ส่วนหัวข้อมีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เช่น จำนวนผู้ป่วยโรคเบาหวานของตำบล และมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๕.๖

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น อย่างเต็มใจให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๖ ส่วนหัวข้อให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๐