



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถอน

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถอน

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานโครงสร้างพื้นฐาน 3) งานบริการประชาชน และ 4) งานสวัสดิการสังคม โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยประชาชนในเขตพื้นที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อตอบสนองต่อประชาชนในท้องถิ่นต่อไป

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
สารบัญ	(3)
สารบัญภาพประกอบ	(5)
สารบัญตาราง	(6)
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	11
บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	32
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	35
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	37
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน โดยภาพรวม	41
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	42
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานโครงสร้างพื้นฐาน	47
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานบริการประชาชน	52
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานสวัสดิการสังคม	57
แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน	62
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	64
สรุปผล	64
อภิปรายผล	66
ข้อเสนอแนะ	68
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	73
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม	74

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	3
2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	12

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม	38
4.2	จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม	38
4.3	จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม	39
4.4	จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม	40
4.5	จำนวนร้อยละของรายได้ผู้ตอบแบบสอบถาม	40
4.6	ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน	41
4.7	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	42
4.8	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	43
4.9	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	44
4.10	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	45
4.11	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	46
4.12	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานโครงสร้างพื้นฐาน	47
4.13	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ	48
4.14	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านช่องทางการให้บริการ	49
4.15	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50
4.16	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานบริการประชาชน	52
4.18 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานบริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ	53
4.19 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานบริการประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการ	54
4.20 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานบริการประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	55
4.21 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานบริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	56
4.22 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม	57
4.23 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	58
4.24 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	59
4.25 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	60
4.26 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	61
4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน	62

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานโครงสร้างพื้นฐาน 3) งานบริการประชาชน และ 4) งานสวัสดิการสังคม โดยสำรวจจากประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานโครงสร้างพื้นฐาน
3. งานบริการประชาชน
4. งานสวัสดิการสังคม

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 382 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2564 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้านทั้งหมด 10 หมู่บ้าน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

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

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

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

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

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคะแนน

- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 106)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X	แทน	คะแนนแต่ละตัว	
N	แทน	จำนวนคะแนน	
Σ	แทน	ผลรวม	

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 51.05 กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.04 รองลงมาอายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.16 รองลงมา มี อายุ 50 - 59 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.49 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.47 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.04 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.18 ระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.59 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.28 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.42 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.04 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ อาชีพอื่น ๆ (นักเรียน, นักศึกษา) จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.28 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานบริการประชาชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาอีกเป็นงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ งานสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.82 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.81 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.15 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.90 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.82 ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานบริการประชาชน โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาเป็นด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทุกงาน เช่น งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข เป็นต้น
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
4. หน่วยงานควรมีการให้ความรู้กับพนักงานที่ประจำศูนย์บริการสำหรับงานสวัสดิการสังคม ในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ประยุกต์เข้ากับการดำเนินการกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเป็นการลดอุบัติเหตุบนท้องถนนอย่างยั่งยืน
5. หน่วยงานควรวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการจัดซื้อ จัดจ้าง วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่มีความทันสมัยในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว
6. หน่วยงานควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับประชาชนผ่านรูปแบบการสื่อสารทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ประจำศูนย์บริการสำหรับงานสวัสดิการสังคม เพจเฟซบุ๊กประจำศูนย์บริการสำหรับงานสวัสดิการสังคม แอปพลิเคชันสำหรับบริการสำหรับงานสวัสดิการสังคม เป็นต้น

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ใน
ด้านต่าง ๆ ดังนี้

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละ 96.20
งานโครงสร้างพื้นฐาน	ร้อยละ 97.20
งานบริการประชาชน	ร้อยละ 96.80
งานสวัสดิการสังคม	ร้อยละ 93.40
โดยรวม	ร้อยละ 95.80

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก
ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ได้คะแนนเต็ม 10 คะแนน

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

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่มีการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ องค์กรกำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งเป็นบันไดสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ได้กำหนดหลักการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ขึ้น โดยมีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนโดยตรง เช่น การบริการจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานขออนุญาตต่าง ๆ งานส่งเสริมการเกษตร อินเทอร์เน็ตตำบล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานอื่น ๆ ขยายลงไปสู่ประชาชน ที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิด และดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ห่างทิศเหนือของที่ว่าการอำเภอสว่างแดนดิน ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีระยะทางไปตามถนนสว่าง - กุดเรือคำ อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสว่างแดนดินประมาณ 5 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 42.39 ตารางกิโลเมตร หรือ 26,495 ไร่ ปัจจุบันมีสถานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เมื่อ วันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539

เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เป็นผลสะท้อนถึงความรู้สึก ความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ต่อการรับบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงที่สุด ฉะนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อันเป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องที่ต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงที่สุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานโครงสร้างพื้นฐาน
3. งานบริการประชาชน
4. งานสวัสดิการสังคม

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานโครงสร้างพื้นฐาน 3) งานบริการประชาชน และ 4) งานสวัสดิการสังคม โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลที่ได้รับจากการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน ดังนี้

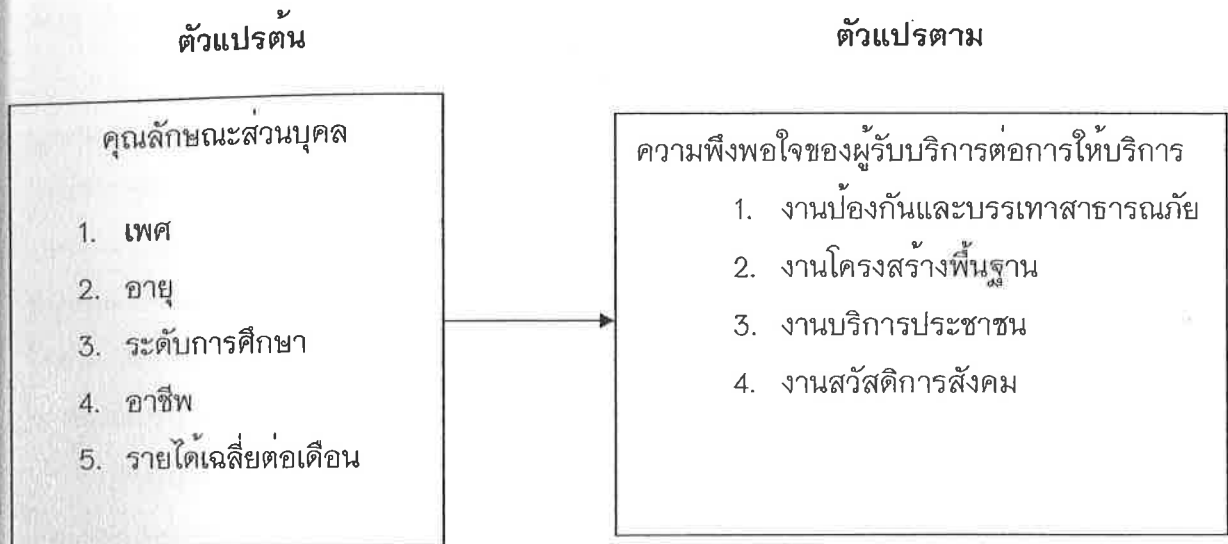
1. สามารถนำผลจากการประเมินเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

2. สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากผลการวิจัย ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้า เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป

3. ได้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ตามหลักของการบริหารโดยใช้ข้อมูลขับเคลื่อนพันธกิจขององค์กร (Data Driven Organization)

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูป ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานโครงสร้างพื้นฐาน 3) งานบริการประชาชน และ 4) งานสวัสดิการสังคม

2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทบนั้น

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามและแจ้งข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

4. ประชาชนผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คูลเลน (Cullen. 2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

ริมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526 : 174) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบนิเวศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว พอใจ - ไม่พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ เป็นต้น

ขนิษฐา เนตรล้อมวงศ์ (2535 : 14 - 16) กล่าวถึงความหมายตามความคิดของ Powell ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนอง และให้ความหมายตามความคิดของ Wolman ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกมีความสุขเมื่อเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการ

(Needs) หรือแรงจูงใจ (Motivation) นอกจากนี้ความหมายตามความคิดของ Tiffin และ Mac Cormick กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน

วินิสา บุญคง และคณะ (2547 : 10) กล่าวว่า iva ความสำเร็จเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน มีการเสียสละอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานเป็นอย่างมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคลากร มีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานก็จะไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่จะจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น ๆ ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นผลมาจากการสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงานให้หน่วยงานของตนเองมีความเจริญ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

สมบัติ ยรรยง (2533 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาทางอารมณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสบายใจต่อการกระทำ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องกระทำตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย หรือด้วยความคิดริเริ่มของตนเองต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

จากความหมายข้างต้นนั้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของคนที่มีต่อเรื่องใด ๆ ต่างกันหรือเหมือนกันก็ได้ เช่น ความรู้สึกดี ไม่ดี พอใจ-ไม่พอใจ ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี

ดังนั้นการให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การ ที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน นั่นคือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกัญญา พัฒนภูทอง. 2546 : 9-10)

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมาใช้บริการก็มักจะมีความคาดหวังในการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็น

ความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

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

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2532: 68) อธิบายว่า การวัดด้านจิตนิสัย หรือ ความรู้สึกเป็นการวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ เช่น ความสนใจ ความพอใจ ความซาบซึ้ง เจตคติหรือทัศนคติ คำนิยมการปรับตัว ทัศนคติเป็นการวัดถึงความรู้สึกของบุคคลอันเนื่องมาจากการ เรียนรู้ หรือประสบการณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ค่อนข้างถาวรในระยะหนึ่ง แต่อาจเปลี่ยนได้ และทัศนคติก็สามารถระบุ ทิศทาง ความมากน้อยหรือ ความเข้มได้

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

1.1 การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะ คงเส้นคงวาหรืออย่างน้อย เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาหนึ่ง

1.2 ทัศนคติไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นการวัดทัศนคติจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผนคงที่ไม่ใช่พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

1.3 การศึกษาทัศนคติของมนุษย์นั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่เฉพาะทิศทางทัศนคติของบุคคลเหล่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อยหรือความเข้มของทัศนคติด้วย

2. การวัดทัศนคติ มีหลักเบื้องต้น 3 ประการ (บุญธรรม กิจปรีดาภิรุตส์ 2546 ; 222) ดังนี้

2.1 เนื้อหา (Content) การวัดทัศนคติต้องมีสิ่งเราไปกระตุ้นให้แสดงกริยาท่าทีออก สิ่งเรา โดยทั่วไปได้แก่ สิ่งที่ต้องการทำ

2.2 ทิศทาง (Direction) การวัดทัศนคติโดยทั่วไปกำหนดให้ทัศนคติมีทิศทางเป็น เส้นตรงและต่อเนื่องกันในลักษณะเป็นซ้าย - ขวา และ บวก - ลบ

2.3 ความเข้ม (Intensity) กริยาท่าทีและความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเรานั้น มีปริมาณมากหรือน้อยแตกต่างกัน ถ้ามีความเข้มสูงไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดก็ตาม จะมีความรู้สึก หรือท่าทีรุนแรงมากกว่าที่มีความเข้มปานกลาง

3. มาตรการวัดทัศนคติ (Attitude Scale) เครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติ เรียกว่ามาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เครื่องมือวัดทัศนคติที่นิยมใช้และรู้จักกันแพร่หลายมี 4 ชนิด ได้แก่ มาตรการวัดแบบเทอร์สโตน (Thurstone Type Scale) มาตรการวัดแบบลิคเคอร์ท

(Likert Scale) มาตรวัดแบบกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรวัดของออสกู๊ด (Osgood Scale) ซึ่งแต่ละประเภทมีข้อจำกัด ข้อดี ข้อเสียแตกต่างกัน ดังนั้นการจะเลือกใช้มาตรวัดแบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำกัดของการศึกษา (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์; 2547 : 294 - 306)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

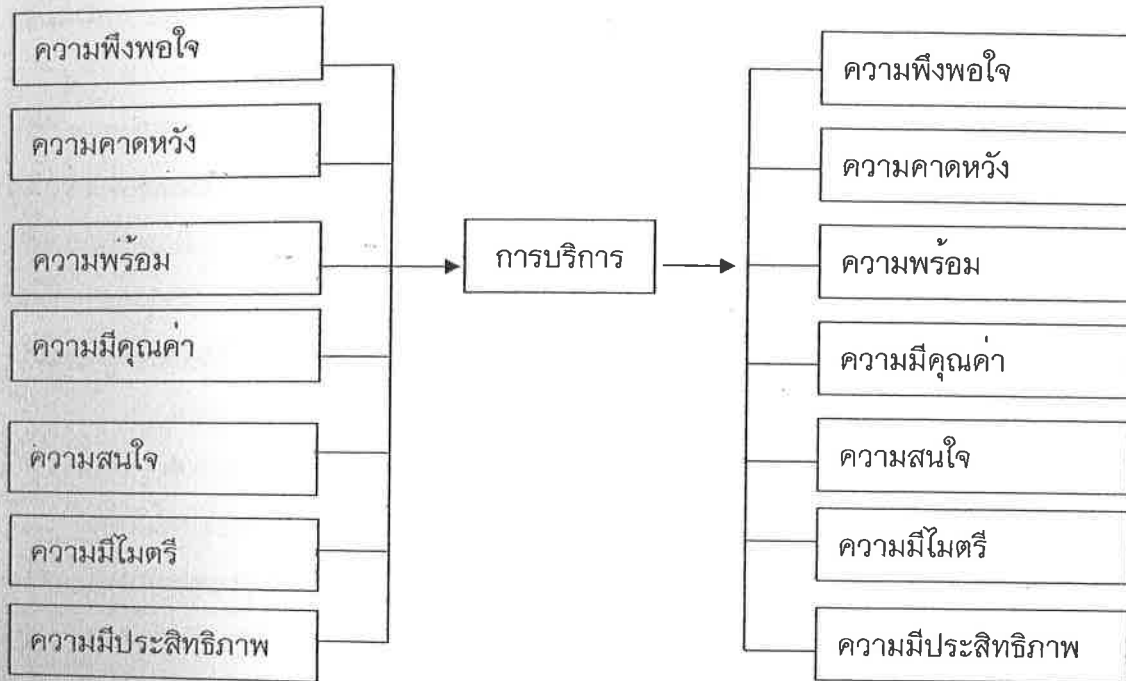
ตามที่ทราบกันดีว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่าง ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้ใช้บริการยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงต้องการการบริการที่ดี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

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย (2536 : 13) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกหรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่มีต่อการบริการดังกล่าวได้

สุนิรันตร์ จันทร์วิเศษ (2540 อ้างถึง ธนสิทธิ์. 2543: 14) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า เป็นบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ที่แสดงความจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

หลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบ ของความสำเร็จในการบริการ (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539 : 108)



ภาพประกอบ 2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ
ที่มา : วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539 : 108

จากภาพประกอบ 2.1 การจัดระบบการบริหารให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถ

แสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการ ได้ตรงกันพอดีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ความสามารถ เจตคติดีตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่มีควรละเลย สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

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

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะ

ความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้ลูกค้ากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างแบบพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าพอใจและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กันและมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่งพนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพรับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติดี โต๊ะอาหารถูกจัดไว้อย่างสวยงามด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกัน มีเสียงดนตรีเบา ๆ ภายในภัตตาคารตกแต่งอย่างทันสมัย ไม่แออัดและสะอาดเรียบร้อย หลังจากการจ่ายเงินค่าบริการลูกค้ามีความรู้สึกไม่เสียตายนเงินที่จ่ายไปและตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีก เพราะอาหารอร่อยและบริการดีเยี่ยม เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับคุณค่าจากการบริการอย่างเต็มเปี่ยม

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจ เฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดี แต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่นย่อมทำให้ลูกค้าที่นั่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไปดังนั้นการปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังในลักษณะที่สมควรมาก่อนจะได้รับการบริการก่อน โดยไม่ด่วนตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปโฉมหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความใส่ใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหยาศัยของความเป็นมิตร และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด "ปรัชญาการบริการ" หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการ ปฏิกริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจ ขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

ขณะเดียวกัน สมิต สัชฌุกร (2546) กล่าวว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

- 1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอและความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการคำนึงถึง เวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่า ตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

- 4) ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองเห็นถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้นๆ
- 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเล ที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงาน ที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้าน

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อยู่ทางทิศเหนือของที่ว่าการอำเภอสว่างแดนดิน ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีระยะทางไปตามถนนสว่าง - กุดเรือคำ อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสว่างแดนดินประมาณ 5 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 42.39 ตารางกิโลเมตร หรือ 26,495 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อ	ตำบลโคกสี	อำเภอสว่างแดนดิน
ทิศใต้	ติดต่อ	ตำบลสว่างแดนดิน	อำเภอสว่างแดนดิน
ทิศตะวันออก	ติดต่อ	ตำบลทุ่งแก	อำเภอเจริญศิลป์
ทิศตะวันตก	ติดต่อ	ตำบลโพนสูง	อำเภอสว่างแดนดิน

ที่ตั้งของหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน

ตำบลบ้านถ่อน ประกอบด้วย

- หมู่ที่ 1 บ้านบ้านถ่อน
- หมู่ที่ 2 บ้านนวมแห่งใหญ่
- หมู่ที่ 3 บ้านหนองตาล
- หมู่ที่ 4 บ้านนวมแห่งน้อย
- หมู่ที่ 5 บ้านคำเจริญ

- หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งปลากัดใหญ่
- หมู่ที่ 7 บ้านหนองบัวแพ
- หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งปลากัดน้อย
- หมู่ที่ 9 บ้านโพธิ์ชัย
- หมู่ที่ 10 บ้านโคกเจริญ

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน (ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ณ วันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539) ตั้งอยู่ที่ หมู่ 1 ตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร (ตั้งอยู่บ้านถ่อน : เขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน)

- โทรศัพท์ 042 - 704966

- โทรสาร 042 - 704967

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน มีลักษณะโดยทั่วไปส่วนใหญ่จะเป็นที่ราบลุ่ม ส่วนทางตะวันออกตามแนวเขตตำบลเป็นที่ราบลุ่มในฤดูฝนมักเกิดน้ำท่วมขัง ในทางตอนบนของตำบลเป็นป่าไม้ อยู่สูงจากระดับน้ำทะเลปานกลางโดยเฉลี่ยประมาณ 176 เมตร สภาพดินโดยทั่วไปทางตะวันออกของตำบลจะเป็นดินร่วน เนื้อปานกลาง ส่วนทางตะวันตกจะเป็นดินร่วนปนดินเหนียว เนื้อดินค่อนข้างละเอียด พื้นที่โดยส่วนมากมีความเหมาะสมในการเป็นพื้นที่ทุ่งหญ้าเลี้ยงสัตว์และป่าธรรมชาติ ส่วนทางตะวันตกตามแนวเขตตำบลมีความเหมาะสมในการปลูกข้าวและปลูกพืชไร่ มีแหล่งน้ำธรรมชาติซึ่งเป็นลำห้วย ได้แก่ ลำห้วยสันจอด ห้วยแม่ม่วง ห้วยกุดโคกทราย ห้วยดับเต่า ห้วยวังปลาโค่ ห้วยเตาไห ห้วยคำเขิน ห้วยสาลา ห้วยวังเดือนห้า ห้วยหนองโจด และเป็นหนองบึง ได้แก่ หนองเบ็ญ หนองอ่างหิน หนองคำ หนองเหวใหญ่ตอนใต้ หนองเหวใหญ่ตอนบน หนองบัวแพ

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้
 ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม
 อากาศร้อนและแห้งแล้ง

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม - ตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤศจิกายนถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินทางตะวันตกจะเป็นดินร่วน เนื้อปานกลาง ประมาณ 45 % ส่วนทางตะวันตกและเป็นดินร่วนปนดินเหนียว เนื้อดินค่อนข้างละเอียด 55%

2. ด้านการเมือง / การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เดิมตำบลบ้านถ่อนขึ้นกับตำบลโพนสูง และแยกเป็นตำบลบ้านถ่อนตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง ตั้งและกำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2536 โดยให้มีเขตการปกครอง 8 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านโนนถ่อน	โอนจากหมู่ที่ 11 ตำบลโพนสูง
หมู่ที่ 2 บ้านหนามแท่งใหญ่	โอนจากหมู่ที่ 13 ตำบลโพนสูง
หมู่ที่ 3 บ้านหนองตาล	โอนจากหมู่ที่ 3 ตำบลโพนสูง
หมู่ที่ 4 บ้านหนามแท่งน้อย	โอนจากหมู่ที่ 9 ตำบลโพนสูง
หมู่ที่ 5 บ้านคำเจริญ	โอนจากหมู่ที่ 15 ตำบลโพนสูง
หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งปลากัด	โอนจากหมู่ที่ 12 ตำบลโพนสูง
หมู่ที่ 7 บ้านหนองบัวแพ	โอนจากหมู่ที่ 7 ตำบลโพนสูง
หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งปลากัดน้อย	โอนจากหมู่ที่ 16 ตำบลโพนสูง

จัดตั้งเป็นสภาตำบลบ้านถ่อนเมื่อปี พ.ศ. 2537 ต่อมาได้ประกาศเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2539 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52 ง เมื่อวันที่ 16 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2536 เป็นต้นมา ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อนมีเขตการปกครอง 10 หมู่บ้าน เพิ่มอีก 2 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 9 บ้านโพธิ์ชัย และหมู่ที่ 10 บ้านโคกเจริญ มีประชากรชาย 4,305 คน หญิง 4,257 คน รวม 8,562 คน มีครัวเรือนทั้งหมด 2,477 ครัวเรือน มีพื้นที่ 342.39 ตารางกิโลเมตร หรือ 26,495 ไร่ ระยะห่างจากตัวจังหวัดสกลนคร 92.3 กิโลเมตร ระยะห่างจากตัวอำเภอสว่างแดนดิน 5.3 กิโลเมตร

2.2 การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านถ่อน เป็นเขตเลือกตั้ง มีจำนวน 1 เขตเลือกตั้ง สมาชิกสภาออกเป็น 10 เขต ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย ตำบล

เขตเลือกตั้งที่ 1-10 ประกอบด้วย หมู่ 1-10 หมู่บ้าน

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 6,504 คน

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล 6,504 คน

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง ครั้งล่าสุด

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 4,011 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 5,724 คน คิดเป็นร้อยละ 70.07

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 4,011 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 5,724 คน คิดเป็นร้อยละ 70.07

ปัจจุบันนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกมาจากการเลือกตั้ง และปัจจุบันยังไม่มีเลือกตั้ง

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ในปี พ.ศ. 2564 มีประชากรทั้งสิ้น 8,562 คน แยกเป็นชาย 4,305 คน หญิง 4,257 คน มีจำนวนครัวเรือน 2,477 ครัวเรือน

ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน เปรียบเทียบย้อนหลัง 4 ปี									
		พ.ศ. 2558		พ.ศ. 2559		พ.ศ. 2560		พ.ศ. 2563		พ.ศ. 2564	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
1	ถอน	440	470	454	479	468	483	471	476	472	476
2	หนาม แท่งใหญ่	580	574	579	572	589	582	590	597	591	596
3	หนอง ตาล	562	578	561	585	565	578	564	584	566	584
4	หนาม แท่งน้อย	234	253	234	251	235	254	237	252	237	252
5	คำเจริญ	454	403	452	404	451	402	453	406	453	413
6	ทุ่งปลา กัดใหญ่	504	452	502	454	501	460	511	457	511	457
7	หนองบัว แพ	493	508	499	517	498	522	501	527	500	527
8	ทุ่งปลา กัดน้อย	257	246	261	251	269	254	280	262	278	264
9	โพธิ์ชัย	404	390	411	397	412	401	407	399	405	399
10	โคก เจริญ	271	257	276	266	276	271	291	289	292	289
รวม		4,199	4,131	4,229	4,176	4,264	4,207	4,305	4,249	4,305	4,257
		8,330		8,405		8,471		8,554		8,562	

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอสงวนแดนดิน ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2564

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุประชากร	จำนวนเพศชาย (คน)	จำนวนเพศหญิง (คน)	จำนวนรวม (คน)
น้อยกว่า 1 ปีเต็ม	41	40	81
1 ปีเต็ม - 2 ปี	109	95	204
3 ปีเต็ม - 5 ปี	156	156	312
6 ปีเต็ม - 11 ปี	372	349	721
12 ปีเต็ม - 14 ปี	199	184	383
15 ปีเต็ม - 17 ปี	166	185	351
18 ปีเต็ม - 25 ปี	533	502	1,035
26 ปีเต็ม - 49 ปี	1,699	1,611	3,310
50 ปีเต็ม - 60 ปีเต็ม	612	637	1,249
มากกว่า 61 ปีขึ้นไป	418	498	916
รวมทั้งสิ้น	4,305	4,257	8,562

หมายเหตุ : ข้อมูลประชากรจากสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอสว่างแดนดิน ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2564

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

โรงเรียนระดับประถมศึกษา-มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน 1 แห่ง
โรงเรียนระดับประถมศึกษา	จำนวน 5 แห่ง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน 5 แห่ง
ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน	จำนวน 1 แห่ง

4.2 สาธารณสุข

หน่วยงานด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านถ่อน จำนวน 1 แห่ง อยู่บ้านถ่อน หมู่ที่ 1
- อัตราการใช้ส้วมราดน้ำร้อยละ 100

สถิติจำนวนผู้ป่วยเบาหวาน / ความดันในเขตตำบลบ้านถอน

ที่	หมู่บ้าน	จำนวนผู้ป่วย (คน)
1	ถอน	83
2	หนามแท่งใหญ่	71
3	หนองตาล	81
4	หนามแท่งน้อย	36
5	คำเจริญ	44
6	ทุ่งปลากัดใหญ่	67
7	หนองบัวแพ	65
8	ทุ่งปลากัดน้อย	43
9	โพธิ์ชัย	68
10	โคกเจริญ	21
รวม		579

หมายเหตุ : ข้อมูลจาก รพ.สต. บ้านถอนประจำเดือน พฤษภาคม 2564

สถิติจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
บ้านถอน

ที่	สาเหตุการป่วย (กลุ่มโรค)	จำนวนผู้ป่วย (คน)
1	โรคติดเชื้อและปรสิต	40
2	ภาวะแปรปรวนทางจิตและพฤติกรรม	3,861
3	โรคตาและส่วนประกอบของตา	698
4	โรกระบบย่อยอาหารและโรคในช่องปาก	1,651
5	โรกระบบหายใจ	256
6	โรกระบบกล้ามเนื้อ	250
7	โรกระบบไหลเวียนของเลือด	141
8	โรคผิวหนัง	26

หมายเหตุ : ข้อมูลจาก รพ.สต. บ้านถอน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 31 พฤษภาคม 2563

4.3 อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยกบางแห่ง รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำการขอล่าช้าจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่ายเป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบล มีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจกเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบล ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- (2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรก

เกิด

(3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ

(4) ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาส

ไร้ที่พึ่ง

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ตำบลบ้านดอน มีเส้นทางคมนาคมที่สำคัญสามารถเดินทางติดต่อกันระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และอำเภอต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถเดินทางได้ทางรถยนต์ บนถนนทางหลวงหมายเลข 2091, 2280 และทางหลวงชนบทหมายเลข 4409

5.2 การไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสว่างแดนดิน และการขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทั่วครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน

5.3 การประปา

การประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง และประปาชนบทที่หมู่บ้านดำเนินการเอง สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์

5.4 โทรศัพท์

บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) และเครือข่ายอื่น ๆ

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุครุภัณฑ์

ไปรษณีย์ประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย เป็นต้น

6.2 การประมง

(ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่มีการประมง)

6.3 การปศุสัตว์

เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ จำนวนสัตว์ในพื้นที่โดยประมาณ

6.4 การบริการ

ร้านซ่อมรถยนต์, รถจักรยานยนต์	9	แห่ง
ร้านเสริมสวย	5	แห่ง
รีสอร์ท	2	แห่ง
ร้านขายเสาโรมัน	1	แห่ง
เดินที่ขายรถมือสอง	1	แห่ง
ร้านรับซื้อของเก่า	2	แห่ง
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	1	แห่ง
ร้านขายเฟอร์นิเจอร์	2	แห่ง
ร้านเกมส์	1	แห่ง
ร้านขายอาหารตามสั่ง	6	แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในหมู่บ้าน เช่น การจัดงานประเพณีต่าง ๆ ฯลฯ

6.6 อุตสาหกรรม

จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (โรงสีขนาดเล็ก) จำนวน 14 แห่ง

โรงน้ำดื่ม 1 แห่ง

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

6.7.1 การพาณิชย์

ร้านขายเสาโรมัน	1	แห่ง	สถานีบริการน้ำมัน	1	แห่ง
เดินที่ขายรถมือสอง	1	แห่ง	ร้านขายวัสดุก่อสร้าง	2	แห่ง
ร้านรับซื้อของเก่า	2	แห่ง	ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	1	แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	60	แห่ง	โรงสีข้าว	14	แห่ง
โซล่าฟาร์ม	1	แห่ง	ร้านอาหารตามสั่ง	6	ร้าน

6.7.2 กลุ่มอาชีพ

มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 17 กลุ่ม

1. กลุ่มเลี้ยงโค-กระบือ
2. กลุ่มโรงน้ำดื่ม
3. กลุ่มเกษตรพอเพียง
4. กลุ่มเลี้ยงไก่พื้นเมือง
5. กลุ่มเลี้ยงโค-กระบือ
6. กลุ่มเลี้ยงปลา
7. กลุ่มเลี้ยงสุกร
8. กลุ่มทอผ้าไหม
9. กลุ่มไก่พื้นเมือง
10. กลุ่มเพาะเห็ด
11. กลุ่มเลี้ยงไก่
12. กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้า
13. กลุ่มปลูกพริก
14. กลุ่มเกษตรชาวนา
15. กลุ่มเพาะพันธุ์ไม้
16. กลุ่มเกษตรผสมผสานทฤษฎีใหม่
17. กลุ่มปลูกยูคาลิปตัส

6.8 แรงงาน

ประชากรอายุระหว่าง 25 - 50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

- ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 98

วัด 9 แห่ง

สำนักสงฆ์ 2 แห่ง

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- | | |
|---------------------------------|---------------------|
| - ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ | ประมาณเดือน มกราคม |
| - แห่ช้างสืบสานประเพณีบุญพะเหวด | ประมาณเดือน เมษายน |
| - ประเพณีทำบุญกลางบ้าน | ประมาณเดือน พฤษภาคม |
| - ประเพณีวันสงกรานต์ | ประมาณเดือน เมษายน |
| - ประเพณีลอยกระทง | ประมาณเดือน ตุลาคม |

พฤศจิกายน

- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ประมาณเดือน กรกฎาคม

ตุลาคม พฤศจิกายน

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสารใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 พูดภาษาอีสาน

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื่อที่ทอจากต้นกก ผ้าที่ทอจากผ้าฝ้ายและผ้าไหม เครื่องจักรสานที่ทำจากไม้ไผ่ ฯลฯ

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากแหล่งน้ำธรรมชาติ บ่อบาดาล ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ และบางแห่งเค็ม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

8.2 ป่าไม้ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้เบญจพรรณ ป่าไม้ธรรมชาติ

8.3 ภูเขา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีภูเขา

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากว่าพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม น้ำใต้ดินก็เค็ม หรือไม้ก็เป็นน้ำกร่อย ไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค-บริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝน น้ำในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน ปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหา องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดหาถังขยะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โครงการธนาคารขยะ โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะ

9. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

9.1 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

9.1.1 ลำน้ำ,ลำห้วย	10	สายดังนี้
1) ห้วยสันจวด		(ไหลผ่านหมู่ที่ 1,2,3 และ4)
2) ห้วยแม่ม่วง	หมู่ที่ 9	
3) ห้วยกุดโคกทราย	หมู่ที่ 1	
4) ห้วยดับเต่า	หมู่ที่ 3	
5) ห้วยวังปลาโต	หมู่ที่ 3	
6) ห้วยเตาไห	หมู่ที่ 3	
7) ห้วยคำเขิน	หมู่ที่ 4,5	
8) ห้วยศาลา	หมู่ที่ 6	
9) ห้วยวังเดือนห้า	หมู่ที่ 6	
10) ห้วยหนองโจด	หมู่ที่ 8	

9.1.2 แหล่งน้ำขนาดเล็ก	จำนวน 6 แห่ง
1) ทนงเบ็ญ	หมู่ที่ 1
2) ทนงอ่างหิน	หมู่ที่ 2
3) ทนงคำ	หมู่ที่ 4
4) ทนงเหวใหญ่ตอนใต้	หมู่ที่ 6
5) ทนงเหวใหญ่ตอนบน	หมู่ที่ 8
6) ทนงบัวแพ	หมู่ที่ 7
7) ฝ่ายจำนวน 3 แห่ง	หมู่ที่ 3,4,7

9.2 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค)

1) ใช้แหล่งน้ำจากบ่อบาดาล บ่อน้ำตื้นเพื่อผลิตน้ำประปาชนบทของหมู่บ้าน จำนวน 7 หมู่บ้าน ได้แก่หมู่ 2,3,4,5,6,7

2) บ่อโยก จำนวน 29 บ่อ (โยธาธิการจังหวัดและ รพช. จังหวัด)

- หมู่ที่ 1	จำนวน	7	บ่อ
- หมู่ที่ 2	จำนวน	2	บ่อ
- หมู่ที่ 3	จำนวน	4	บ่อ
- หมู่ที่ 4	จำนวน	1	บ่อ
- หมู่ที่ 5	จำนวน	4	บ่อ
- หมู่ที่ 6	จำนวน	5	บ่อ
- หมู่ที่ 7	จำนวน	5	บ่อ
- หมู่ที่ 8	จำนวน	1	บ่อ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภคล สาริบุตร (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล นครอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความพึงพอใจในบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยด้านสาธารณูปโภคประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซม งานรักษาความสะอาด ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการถึง และที่ทิ้งขยะบริการการเก็บ และขนขยะการเก็บค่าธรรมเนียม เก็บขยะในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้า และแสงสว่างประชาชน

ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งคอมพิวเตอร์ไฟฟ้แสงสว่าง ร้อยละ 74.46 ด้านงานระบบจราจรประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้ง สัญญาณไฟจราจรถนนตรอกซอยร้อยละ 72.66 ด้านงานก่อสร้างลานกีฬาต้านยาเสพติดประชาชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์และบริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ดี ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80 ขึ้นไป ในบริการการขอ อนุญาตปลูกสร้างต่อเติมตัดแปลงรื้อถอน และควบคุมดูแลอาหารและบริการการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือคาปรับเกี่ยวกับเรื่องอาคาร

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553) ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้ง ระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบล ในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

นพดล อินจันทร์ และคณะ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคั่นคว่าเอกสารจดหมายเหตุหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคั่นคว่าเอกสารจดหมายเหตุ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด และในรายด้านอันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด และประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ มากที่สุดตามลำดับ และในรายชื่อ 3 อันดับแรก พบว่า อันดับที่ 1 คือ ข้อ 2.1 ความสุภาพเรียบร้อย อธิยาศัยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ 2.2 ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด

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

ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามอายุ และการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่จำแนกตามเพศ และรายได้ไม่แตกต่างกัน

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

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่าภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานโครงสร้างพื้นฐาน 3) งานบริการประชาชน และ 4) งานสวัสดิการสังคม โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานโครงสร้างพื้นฐาน 3) งานบริการประชาชน และ 4) งานสวัสดิการสังคม โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 8,562 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตามบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการตามกิจกรรม ดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย	หญิง
1	ถ่อน	472	476
2	หนามแท่งใหญ่	591	596
3	หนองตาล	566	584
4	หนามแท่งน้อย	237	252
5	คำเจริญ	453	413
6	ทุ่งปลากัดใหญ่	511	457
7	หนองบัวแพ	500	527
8	ทุ่งปลากัดน้อย	278	264
9	โพธิ์ชัย	405	399
10	โคกเจริญ	292	289
รวม		4,305	4,257
		8,562	

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้ศึกษาค้นคว้าจึงใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด ระหว่างค่าจริงและค่าโดยประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

โดยกำหนดให้ n คือ จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่

ต้องการ

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

จากสูตร

$$n = \frac{8,562}{1 + 8,562 (0.05)^2}$$

$$n = 382.14 = 382$$

ดังนั้นใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 382 คน

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนด เพื่อทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 ชุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสอบถามประชากรที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานบริการประชาชน

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานสวัสดิการสังคม

สำหรับตอนที่ 1 - 5 ใช้มาตราวัดแบบ Likert ให้ค่าน้ำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2564 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนที่มารับบริการหรือการให้บริการนอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการคำนวณผลจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดค่าการกระจายของข้อมูล

การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้หาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้าน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละระดับเป็น 5 โดยมีการกำหนดเกณฑ์ในการตัดสินผลการประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 65) ดังนี้

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

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

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

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 106)

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

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัว

N แทน จำนวนคะแนน

\sum แทน ผลรวม

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานโครงสร้างพื้นฐาน 3) งานบริการประชาชน และ 4) งานสวัสดิการสังคม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2564 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานบริการประชาชน

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง แสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	195	51.05
หญิง	187	48.95
รวม	382	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 51.05

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	40	10.47
อายุ 20 - 29 ปี	56	14.66
อายุ 30 - 39 ปี	58	15.18
อายุ 40 - 49 ปี	77	20.16
อายุ 50 - 59 ปี	63	16.49
อายุ 60 ปีขึ้นไป	88	23.04
รวม	382	100.00

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.04 รองลงมาอายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.16 รองลงมาคือ อายุ 50 - 59 ปี

จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.49 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.47 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	144	37.70
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	15.18
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	88	23.04
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	39	10.21
ปริญญาตรี	29	7.59
สูงกว่าปริญญาตรี	24	6.28
รวม	382	100.00

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.04 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.18 ระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.59 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.28 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	28	7.33
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	3.93
พนักงานงานบริษัทเอกชน	46	12.04
เกษตรกร	170	44.50
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	32	8.38
รับจ้างทั่วไป	78	20.42
อื่น ๆ (นักเรียน นักศึกษา)	13	3.40
รวม	382	100.00

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.42 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.04 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ อาชีพอื่น ๆ (นักเรียน, นักศึกษา) จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	24	6.28
ระหว่าง 2,000 - 4,000 บาท	48	12.57
ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท	106	27.75
ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท	89	23.30
ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท	85	22.25
สูงกว่า 10,000 บาท	30	7.85
รวม	382	100.00

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30

ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 และลำดับสุดท้ายมีรายได้ไม่น้อยกว่า 2,000 บาทจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.28 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ตาราง 4.6 ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.81	0.34	96.20	มากที่สุด
งานโครงสร้างพื้นฐาน	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
งานบริการประชาชน	4.84	0.34	96.80	มากที่สุด
งานสวัสดิการสังคม	4.67	0.33	93.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	0.33	95.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานบริการประชาชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาอีกเป็นงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ งานสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.33	96.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.82	0.35	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.33	95.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.35	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.34	96.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.82 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.81 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.8-4.11 ดังนี้

ตาราง 4.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านก่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูลงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.75	0.34	95.00	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.69	0.33	93.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.82	0.35	96.40	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.98	0.33	99.60	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.85	0.32	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.33	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านก่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.89 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลังงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ย 4.98 ลำดับถัดไป คือ ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ย 4.85 และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ย 4.82 ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางให้บริการ

ด้านช่องทางให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.87	0.38	97.40	มากที่สุด
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายด้านข้อมูลงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่เหมาะสมและเพียงพอ	4.77	0.39	95.40	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.77	0.33	95.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.35	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ย 4.88 มีช่องทางให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่เหมาะสมและทั่วถึงค่าเฉลี่ย 4.87 และมีการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายด้านข้อมูลงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่เหมาะสมและเพียงพอ กับภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.77 ตามลำดับ

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.78	0.33	95.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการด้านข้อมูลงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.69	0.35	93.80	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.70	0.34	94.00	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.94	0.32	98.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.79	0.31	95.80	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.36	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	0.33	95.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ย 4.94 รองลงมาเป็นภาพรวมพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.83 ลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ

ตาราง 4.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.79	0.35	95.80	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.87	0.38	97.40	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.68	0.43	93.60	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.90	0.45	98.00	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.59	0.23	91.80	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.86	0.33	97.20	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.95	0.32	99.00	มากที่สุด
9. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.95	0.32	99.00	มากที่สุด
10. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.95	0.32	99.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.35	96.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.95 รองลงมา มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.90 และลำดับสุดท้าย คือความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ และป้ายบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.90	0.34	98.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.33	96.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.15 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.90 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป

คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.82 ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.13-4.16 ดังนี้

ตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย	4.90	0.34	98.00	มากที่สุด
2. ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน	4.76	0.34	95.20	มากที่สุด
3. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.98	0.38	99.60	มากที่สุด
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานโครงสร้างพื้นฐาน	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน	4.80	0.33	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ย 4.98 รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.90 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย 4.87 ตามลำดับ

ตาราง 4.14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐานเหมาะสมและทั่วถึง	4.87	0.32	97.40	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐานเหมาะสมและเพียงพอ	4.86	0.38	97.20	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน	4.86	0.39	97.20	มากที่สุด
4. การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานโครงสร้างพื้นฐาน	4.96	0.32	99.20	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน	4.96	0.33	99.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.90	0.34	98.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานโครงสร้างพื้นฐาน และภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.96 รองลงมา ช่องทางการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.87 และ การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน เหมาะสมและเพียงพอ และความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.86 ตามลำดับ

ตาราง 4.15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ตอนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.79	0.33	95.80	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.88	0.35	97.60	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการทำงาน โครงสร้างพื้นฐาน	4.79	0.34	95.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานโครงสร้างพื้นฐาน	4.87	0.32	97.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.68	0.31	93.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน	4.90	0.36	98.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.33	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย 4.90 รองลงมา ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ค่าเฉลี่ย 4.88 และเจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย 4.87 ตามลำดับ

ตาราง 4.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.59	0.35	91.80	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.87	0.38	97.40	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน	4.96	0.43	99.20	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.95	0.45	99.00	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่องานโครงสร้างพื้นฐาน	4.90	0.23	98.00	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการงานชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.76	0.34	95.20	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.98	0.33	99.60	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานโครงสร้างพื้นฐาน	4.87	0.32	97.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมาก

ไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.98 รองลงมา ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย 4.96 และมีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.95 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานบริการประชาชน

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานบริการประชาชน โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.94	0.35	98.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.34	95.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.34	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.34	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานบริการประชาชน โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการค่าเฉลี่ย 4.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.18-4.21 ดังนี้

ตาราง 4.18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานบริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานบริการประชาชน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย	4.80	0.34	96.00	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.95	0.38	99.00	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.79	0.35	95.80	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานบริการประชาชน	4.92	0.33	98.40	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานบริการประชาชน	4.88	0.38	97.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานบริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.95 รองลงมาเป็นด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานบริการประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.92 และภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานบริการประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.88 ตามลำดับ

ตาราง 4.19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานบริการประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.95	0.37	99.00	มากที่สุด
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานบริการประชาชน	4.97	0.39	99.40	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่องานบริการประชาชน	4.98	0.31	99.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.94	0.35	98.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานบริการประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ภาพรวม พึงพอใจต่องานบริการประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.98 รองลงมาใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานบริการประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.97 และมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.95 ตามลำดับ

ตาราง 4.20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานบริการประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ตอนรับด้วยอธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.78	0.32	95.60	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.69	0.38	93.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานให้บริการงานบริการประชาชน	4.70	0.39	94.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.96	0.32	99.20	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานบริการประชาชน	4.79	0.33	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	0.34	95.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานบริการประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.96 รองลงมา ตอนรับด้วยอธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส 4.87 และภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานบริการประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ

ตาราง 4.21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานบริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.79	0.35	95.80	มากที่สุด
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานบริการประชาชน	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.68	0.32	93.60	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการงานบริการประชาชน	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์งานบริการประชาชนชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.59	0.36	91.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการประชาชน	4.86	0.38	97.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	0.34	96.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานบริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดย

เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการงานบริการประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.90 รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.88 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานบริการประชาชน และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.87

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานสวัสดิการสังคม

ตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.75	0.34	95.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.33	91.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	0.33	90.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.67	0.33	93.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาเป็นด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.23-4.26 ดังนี้

ตาราง 4.23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานให้บริการงานสวัสดิการสังคม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเข้าถึงได้ง่าย	4.95	0.43	99.00	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.90	0.45	98.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.23	95.60	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.95	0.34	99.00	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานให้บริการงานสวัสดิการสังคม	4.77	0.33	95.40	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานสวัสดิการสังคม	4.87	0.32	97.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการงานให้บริการงานสวัสดิการสังคม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเข้าถึงได้ง่าย และการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.95 รองลงมาเป็นความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.90 และภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.87 ตามลำดับ

ตาราง 4.24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.98	0.34	99.60	มากที่สุด
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานสวัสดิการสังคมอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	4.44	0.34	88.80	มาก
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.98	0.38	99.60	มากที่สุด
4. การให้บริการงานสวัสดิการสังคมเหมาะสม	4.95	0.35	99.00	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานสวัสดิการสังคม	4.43	0.32	88.60	มาก
โดยรวม	4.75	0.34	95.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.75 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง และความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.98 รองลงมาเป็นการให้บริการงานสวัสดิการสังคมเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.95 และใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานงานสวัสดิการสังคมอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.44 ตามลำดับ

ตาราง 4.25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.45	0.33	89.00	มาก
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.56	0.33	91.20	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานสวัสดิการสังคม	4.65	0.34	93.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.46	0.32	89.20	มาก
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานสวัสดิการสังคม	4.33	0.31	86.60	มาก
โดยรวม	4.55	0.33	91.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.65 และให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ค่าเฉลี่ย 4.56 ตามลำดับ

ตาราง 4.26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.45	0.36	89.00	มาก
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการงานสวัสดิการสังคม	4.39	0.35	87.80	มาก
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการงานสวัสดิการสังคม	4.46	0.34	89.20	มาก
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนในงานสวัสดิการสังคม	4.57	0.33	91.40	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.48	0.31	89.60	มาก
6. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการในงานสวัสดิการสังคม	4.48	0.31	89.60	มาก
7. ป้ายบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ในงานให้บริการงานสวัสดิการสังคมชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.57	0.32	91.40	มากที่สุด
8. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
9. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของในงานสวัสดิการสังคม	4.55	0.32	91.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.54	0.33	90.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนในงานสวัสดิการสังคมและป้ายบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ ในงานให้บริการงานสวัสดิการสังคมชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของในงานสวัสดิการสังคมค่าเฉลี่ย 4.55 ตามลำดับ

แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ตาราง 4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.81	0.34	96.20	มากที่สุด
งานโครงสร้างพื้นฐาน	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
งานบริการประชาชน	4.84	0.34	96.80	มากที่สุด
งานสวัสดิการสังคม	4.67	0.33	93.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	0.33	95.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.27 พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยสรุปมีค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป 3 งาน และมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าร้อยละ 95 อยู่ 1 งาน คือ งานสวัสดิการสังคม และหากพิจารณาข้อคำถามที่มีค่าคะแนนน้อย

กว่าข้อความอื่น เพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการบริการในงานสวัสดิการสังคม จะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน ควรปรับปรุงภาพการให้บริการในประเด็นดังต่อไปนี้ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานสวัสดิการสังคม อย่างเหมาะสมและเพียงพอ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการงานสวัสดิการสังคม สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการในงานสวัสดิการสังคม

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร. โดยภาพรวม ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานบริการประชาชน และตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานสวัสดิการสังคม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 51.05 กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.04 รองลงมาอายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.16 รองลงมา มี อายุ 50 - 59 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.49 และกลุ่มตัวอย่างน้อย

ที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.47 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.04 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.18 ระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.59 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.28 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.42 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.04 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ อาชีพอื่น ๆ (นักเรียน, นักศึกษา) จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ตามลำดับ คนส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาทจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.28 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานบริการประชาชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาอีกเป็นงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ งานสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานบริการประชาชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาอีกเป็นงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ งานสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ทุกงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยสรุปมีค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป 3 งาน และมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าร้อยละ 95 อยู่ 1 งาน คือ งานสวัสดิการสังคม และหากพิจารณาข้อคำถามที่มีค่าคะแนนน้อยกว่าข้อคำถามอื่น เพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการบริการในงานสวัสดิการสังคม จะพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในประเด็นดังต่อไปนี้

- 1) การใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานสวัสดิการสังคม อย่างเหมาะสมและเพียงพอ
- 2) การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 3) เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน
- 4) สถานที่ตั้งของศูนย์บริการสำหรับงานสวัสดิการสังคม ต้องมีความเหมาะสม ประชาชนสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
- 5) ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการศูนย์บริการสำหรับงานสวัสดิการสังคม
- 6) ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการศูนย์บริการสำหรับงานสวัสดิการสังคม
- 7) สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการในศูนย์บริการสำหรับงานสวัสดิการสังคม

ตั้งนั้นผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัด สกลนคร ควรต้องประสานฝ่ายงานที่รับผิดชอบในเรื่องของงานสวัสดิการสังคม ของ องค์การบริหารส่วนตำบลในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ใน 2 ประเด็นหลัก คือ

- 1) ด้านบุคลากรผู้รับผิดชอบงาน ควรมีการต้อนรับผู้มารับบริการจากประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน ด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความสุภาพ และยิ้มแย้ม แจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการประทับใจในระดับที่สูงขึ้น โดยงานบริการประชาชนเป็นหน้าที่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรง และหน่วยงานยังใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึง ต้องเพิ่มบุคลิกภาพของผู้ทำหน้าที่ดังกล่าวให้มากขึ้น และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ ศูนย์บริการสำหรับงานสวัสดิการสังคม ควรมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น หรือในขณะที่บางคนติดภารกิจอื่นไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ตามปกติ ก็ต้องหา บุคลากรคนอื่นมาทำหน้าที่แทนในระหว่างเวลาปฏิบัติราชการ
- 2) ด้านเทคโนโลยีของงานสวัสดิการสังคม ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน ถ่อน ต้องเพิ่มการใช้ระบบสารสนเทศในศูนย์บริการสำหรับงานสวัสดิการสังคม อย่าง เหมาะสมและเพียงพอ และพยายามหาเครื่องมือที่มีความทันสมัยและเพียงพอที่ใช้ในงาน ให้บริการศูนย์บริการสำหรับงานสวัสดิการสังคม โดยอาจประยุกต์จากเทคโนโลยีที่มีอยู่ใน ปัจจุบัน นำมาประยุกต์ใช้กับศูนย์บริการสำหรับงานสวัสดิการสังคม ให้มีความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยต้องสอดคล้องกับวิถีใหม่ในการใช้ชีวิตของประชาชน (New Normal) ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid - 19 เช่น การเพิ่มช่องทางสื่อสาร ผ่าน Page Facebook ของศูนย์บริการสำหรับงานสวัสดิการสังคม การทำเว็บไซต์ของ ศูนย์บริการสำหรับงานสวัสดิการสังคม การสร้างแอปพลิเคชันสำหรับบริการงาน สวัสดิการสังคม เป็นต้น และควรเพิ่มจุดบริการของงานสวัสดิการสังคม ให้มากขึ้น เพื่อให้ ประชาชนสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และควรเข้มงวดกับ บุคลากรประจำศูนย์ ฯ ในเรื่องของความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ศูนย์บริการสำหรับงานสวัสดิการสังคม

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านก่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทุกงาน เช่น งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข เป็นต้น
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างต่อเนื่อง และจริงจัง
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
4. หน่วยงานควรมีการให้ความรู้กับพนักงานที่ประจำศูนย์บริการสำหรับงานสวัสดิการสังคม ในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ประยุกต์เข้ากับการดำเนินภารกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเป็นการลดอุบัติเหตุบนท้องถนนอย่างยั่งยืน
5. หน่วยงานควรวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการจัดซื้อ จัดจ้าง วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่มีความทันสมัยในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว
6. หน่วยงานควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับประชาชนผ่านรูปแบบการสื่อสารทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ประจำศูนย์บริการสำหรับงานสวัสดิการสังคม เพจเฟซบุ๊กประจำศูนย์บริการสำหรับงานสวัสดิการสังคม แอปพลิเคชันสำหรับบริการสำหรับงานสวัสดิการสังคม เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน
โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย
จังหวัดนครราชสีมา. วิทยุวิศวกรรมมหาบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมโยธา)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ชนิษฐา เนตรล้อมวงศ์. (2535). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการปฏิบัติตัวของ
วัยรุ่น. ปรินญาโท (คหกรรมศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
สำนักหอสมุด.
- เชิดศักดิ์ ไชวาสินธุ์. (2553). การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.
กรุงเทพมหานคร.
- ดารารัตน์ มีเจริญและคณะ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานอำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตรดิตร. รายงานการวิจัย บธ.บ.
(ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตรดิตร.
อัสสำเนา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ :
จามจุรีโปรดักท์. บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด(มหาชน) 2550 ก.
รายงานการ ประชุมแผนการตลาดภาคเหนือ. แผนการตลาดภาคเหนือ
อัยญา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัด
สกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษา, 11 (53); 65-74.
- นภดล สาริบุตร. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
นครอุบลราชธานี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขา
การปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครอง ท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนใจเขตอำเภอเมือง
จังหวัดนราธิวาส. วารสารวิทยบริการ, 21 (1); 46-55.

- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วัณณ
ชน.
- ประยงค์ จินดาวงศ์ (2536). คู่มือนิเทศและการติดตามผลการจัดโครงการอาหาร
กลางวันในโรงเรียนประถมศึกษา. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2532). การสร้างเครื่องมือวัดและประเมินผล
การศึกษาพยาบาล. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นพพล อินจันทร์ และคณะ. (2554). ความพึงพอใจผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัชฎาภา อมาตยกุล. (2541). สภาพการดำเนินการ ความต้องการและปัญหาอุปสรรค
ในการจัดโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร.
กรุงเทพฯ: สำนักการศึกษา.
- วินิสา บุญคง และคณะ. (2547). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ
บุคลากรสังกัดกองกลางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร.
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วัชรารภรณ์ จันทร์พุฒิพงศ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ
สวนสาธารณะอุทยานสุพรรณบุรี. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วิมลสิทธิ์ ทรยางกูร. (2541). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มูลฐานทาง
พฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด.
- ศุภนิธย์ โชครัตนชัย. (2536). พัฒนาคนอย่างไรให้มีบริการที่ดี. ข้าราชการพลเรือน.
- ศิริพันธ์ ถาวรทิวังษ์. (2543). ประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระ
แท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. รายงานการวิจัย. สถาบันวิจัยและ
พัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สมศักดิ์ คงเทียน และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2545). การบริหารบุคคลและทรัพยากร
มนุษย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมบัติ ยรรยง. 2533. ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานใน
สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7. ปรินิพนธ์ กศ.ม.
มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ระดับความพึงพอใจการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน
มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรี
นครินทรวิโรฒ.
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สิทธิอาภรณ์ ชวนปี. (2540). การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตำบลบางเมือง
จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- สุนิรันดร จันทร์วิเศษ. (2540). การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการเดินรถ
ระหว่างบริษัทขนส่งจำกัดกับรถร่วมเอกชนศึกษาเฉพาะกรณีรถ.
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร.
- อมร นนทสุด. (2535). แนวคิด หลักการและวิธีดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน.
กรุงเทพฯ ฯ สำนักงานกรรมการการสาธารณสุขมูลฐาน.
- Cullen, Rowena (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. Library Trends.
49(Spring): 602-686, 2001.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ส่งผลใด ๆ ต่อท่าน
คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความ
จริงมากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และ
ขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 - 29 ปี 30 - 39 ปี
 40 - 49 ปี 50 - 59 ปี 60 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ รับราชการหรือพนักงานของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัทเอกชน เกษตรกรรม
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับจ้างทั่วไป
 อื่นๆ (ระบุ)
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (เบี่ยยังชีพ บุตร/หลานให้ รายได้จากอาชีพ)
 น้อยกว่า 2,000 บาท 2,000-4,000 บาท
 4,001-6,000 บาท 4,001-5,000 บาท
 6,001-8,000 บาท 8,001-10,000 บาท
 สูงกว่า 10,000 บาท

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอ
สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ (ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูลงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เหมาะสม และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายด้านข้อมูลงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่เหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ตอนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการด้านข้อมูลงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่องานโครงสร้างพื้นฐาน

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการงานโครงสร้าง พื้นฐาน						
3. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
4. ความสะดวกที่รับจากการบริการงานโครงสร้าง พื้นฐาน						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงาน โครงสร้างพื้นฐาน						
ด้านช่องทางให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐานเหมาะสม และทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานโครงสร้าง พื้นฐาน เหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางให้บริการงาน โครงสร้างพื้นฐาน						
4. การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานโครงสร้างพื้นฐาน						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางให้บริการงาน โครงสร้างพื้นฐาน						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ตอนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในงานโครงสร้างพื้นฐาน						
4. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานโครงสร้างพื้นฐาน						
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อ สงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงาน โครงสร้างพื้นฐาน						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมา รับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐาน						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อโครงสร้างพื้นฐาน						
6. ป้ายบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการ งานชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โครงสร้างพื้นฐาน						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อ โครงสร้างพื้นฐาน						

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่องานบริการประชาชน

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานบริการประชาชนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานบริการ ประชาชน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงาน บริการประชาชน						
ด้านช่องทางให้บริการ						
1. มีช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานบริการประชาชน						
3. ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่องานบริการประชาชน						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานให้บริการงาน บริการประชาชน						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงาน บริการประชาชน						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานบริการประชาชน						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการงานบริการประชาชน						
6. ป้ายบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์งานบริการประชาชน ชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการประชาชน						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการประชาชน						

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่องานสวัสดิการสังคม

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานให้บริการงานสวัสดิการสังคม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานให้บริการงานสวัสดิการสังคม						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานสวัสดิการสังคม						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานสวัสดิการสังคมอย่างเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. การให้บริการงานสวัสดิการสังคมเหมาะสม						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานสวัสดิการสังคม						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานสวัสดิการสังคม						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานสวัสดิการสังคม						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการงานสวัสดิการสังคม						
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการงานสวัสดิการสังคม						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนในงานสวัสดิการสังคม						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการในงานสวัสดิการสังคม						
6. ป้ายบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ในงานให้บริการงานสวัสดิการสังคมชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
9. ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมในงานสวัสดิการสังคม						

ขอขอบคุณ ที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม