



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

การสำรวจ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ งานจัดเก็บรายได้ งานด้านการศึกษา งานด้านสวัสดิการสังคม และ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อตอบสนองต่อประชาชนในท้องถิ่นต่อไป

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สารบัญ

หน้า

คำนำ	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญภาพประกอบ	(5)
สารบัญตาราง	(6)
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	11
บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	25
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล	27
การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	28

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	30
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน โดยภาพรวม	34
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน ด้านงานจัดเก็บรายได้	35
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน ด้านงานด้านการศึกษา	40
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน ด้านงานด้านสวัสดิการสังคม	45
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	50
แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน	56
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	57
สรุปผล	57
อภิปรายผล	58
ข้อเสนอแนะ	59
 บรรณานุกรม	 61
ภาคผนวก	65

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	4
2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	12

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.1	ข้อมูลประชากรตำบลบ้านถ่อน	18
3.1	จำนวนประชากร และตัวอย่างตำบลบ้านถ่อน	26
4.1	จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม	31
4.2	จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม	31
4.3	จำนวนร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม	32
4.4	จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม	33
4.5	จำนวนร้อยละของรายได้ผู้ตอบแบบสอบถาม	33
4.6	ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน	34
4.7	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านถ่อน งานจัดเก็บรายได้ โดยรวม	35
4.8	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านถ่อน งานจัดเก็บรายได้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	36
4.9	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านถ่อน งานจัดเก็บรายได้ ด้านช่องทางการให้บริการ	37
4.10	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านถ่อน งานจัดเก็บรายได้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	38
4.11	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านถ่อน งานจัดเก็บรายได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	39
4.12	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านถ่อน งานด้านการศึกษา โดยรวม	40
4.13	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านถ่อน งานด้านการศึกษาด้านขั้นตอนการให้บริการ	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.14	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านถ่อน งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ	42
4.15	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านถ่อน งานด้านการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	43
4.16	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านถ่อน งานด้านการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	44
4.17	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านถ่อน งานด้านสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม	45
4.18	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านถ่อน งานด้านสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	46
4.19	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านถ่อน งานด้านสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	47
4.20	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านถ่อน งานด้านสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	48
4.21	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านถ่อน งานด้านสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	49
4.22	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านถ่อน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม	50
4.23	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านถ่อน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	51
4.24	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านถ่อน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	52
4.25	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านถ่อน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.26	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านถ่อน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55
4.27	ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน	56

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ คือ งานจัดเก็บรายได้ งานด้านการศึกษา งานด้านสวัสดิการสังคม และ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดน ดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัด สกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานจัดเก็บรายได้
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านสวัสดิการสังคม
4. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัด สกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่าง แแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน จัดเก็บรายได้ งานด้านการศึกษา งานด้านสวัสดิการสังคม และงานป้องกันและบรรเทา-

สาธาณณัย การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 381 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน กันยายน – ตุลาคม 2565 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก หมู่บ้านทั้งหมด 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

\sum แทน ผลรวม

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 381 คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.83 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.73 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.47 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.82 ตามลำดับ

ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.51.38 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.04 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 31.88 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 46.88 รองลงมาคือ การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.14 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.93 ระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.51 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34 และมีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.47 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.18 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.57 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.99 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา และ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้ายคือ งานจัดเก็บรายได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84

คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา และ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ งานด้านสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้ายคือ งานจัดเก็บรายได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านงานจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และลำดับสุดท้าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.59 ตามลำดับ

7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในด้านต่างๆ ดังนี้

งานจัดเก็บรายได้	ร้อยละ 96.60
งานด้านการศึกษา	ร้อยละ 97.00
งานด้านสวัสดิการสังคม	ร้อยละ 96.80
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละ 97.00
โดยรวม	ร้อยละ 96.80

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 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 องค์กรกำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆ ซึ่งจะทำให้ องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งเป็นบันไดสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ได้กำหนดหลักการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ขึ้น โดยมีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อ การให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนโดยตรง เช่น การบริการจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร อินเทอร์เน็ตตำบล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชน ที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิด และดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีระยะทางไปตามถนนสว่าง – กุดเรือคำ อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสว่างแดนดินประมาณ 5 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 42.39 ตารางกิโลเมตร หรือ 26,495 ไร่เดิมตำบลบ้านถ่อนขึ้นกับตำบลโพนสูง และแยกเป็นตำบลบ้านถ่อนตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง ตั้งและกำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัด

สกลนคร เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2536 จัดตั้งเป็นสภาตำบลบ้านถ่อนเมื่อปี พ.ศ.2537 ต่อมาได้ประกาศเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล 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 42.39 ตารางกิโลเมตร หรือ 26,495 ไร่ ระยะห่างจากตัวจังหวัดสกลนคร 92.3 กิโลเมตร ระยะห่างจากตัวอำเภอสว่างแดนดิน 5.3 กิโลเมตร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต และการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เป็นผลสะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงที่สุด ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครอันเป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครเพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงที่สุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานจัดเก็บรายได้
2. งานด้านการศึกษา

3. งานด้านสวัสดิการสังคม
4. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานจัดเก็บรายได้ งานด้านการศึกษา งานด้านสวัสดิการสังคม และ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

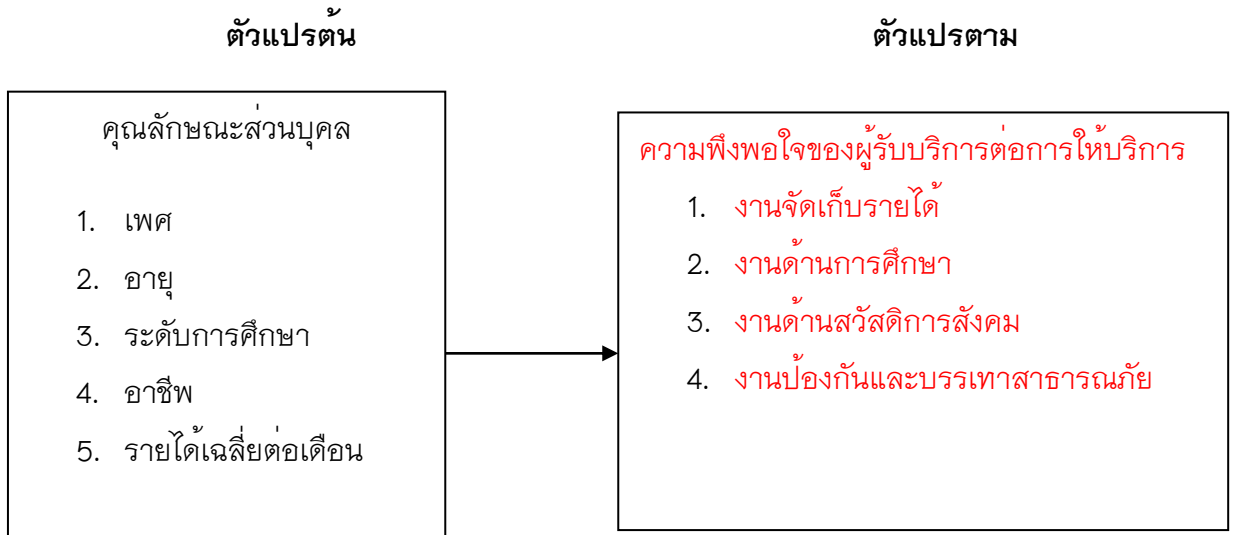
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลที่ได้รับจากการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน ดังนี้

1. สามารถนำผลจากการประเมินเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
2. สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดการขยายประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้าเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป
3. ได้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็น กรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้ กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูป ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย งานจัดเก็บรายได้ งานด้านการศึกษา งานด้านสวัสดิการสังคม และ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทบนั้น

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร่องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามและแจ้งข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

4. ประชาชนผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้านของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คูลเลน (Cullen, 2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

วิลลิสทรี ทรียงกูร (2526 : 174) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่นความรู้สึกเลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

ชนิษฐา เนตรล้อมวงศ์ (2535: 14 , 16) กล่าวถึงความหมายตามความคิดของ Powell ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนอง และให้ความหมายตามความคิดของ Wolman ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกมีความสุขเมื่อเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการ

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

วินิสา บุญคง และคณะ (2547 : 10) กล่าวว่า ความสำเร็จเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน มีการเสียสละอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานเป็นอย่างมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคลากร มีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานก็จะไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่จะจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นๆ ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นผลมาจากการสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงานให้หน่วยงานของตนเองมีความเจริญ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น

สมบัติ ยรียง (2533 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาทางอารมณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสบายใจต่อการกระทำ และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องกระทำตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย หรือด้วยความคิดริเริ่มของตนเองต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

จากความหมายข้างต้นนั้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของคนที่มีต่อเรื่องใด ๆ ต่างกันหรือเหมือนกันก็ได้ เช่น ความรู้สึกดี ไม่ดี พอใจ-ไม่พอใจ ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆไว้หลายทฤษฎีดังนั้นการให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การ ที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน นั่นคือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกัญญา พัฒนภทอง. 2546 :9-10)

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำ

ให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับ สิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน จากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

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

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2532: 68) อธิบายว่า การวัดด้านจิตนิสัยหรือความรู้สึกเป็นการวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ เช่น ความสนใจ ความพอใจ ความซาบซึ้ง เจตคติหรือทัศนคติ คำนิยมการปรับตัว ทัศนคติเป็นการวัดถึงความรู้สึกของบุคคลอันเนื่องมาจากการ เรียนรู้ หรือประสบการณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ค่อนข้าง

ถาวรในระยะหนึ่ง แต่อาจเปลี่ยนได้ และทัศนคติก็สามารถระบุ ทิศทาง ความมากน้อยหรือ ความเข้มได้

1. ข้อตกลงเบื้องต้นในการวัดทัศนคติ ทัศนคติ มักมีข้อตกลงเบื้องต้น (เชดส์คัตต์ ไทวาลินธ์; 2522 : 94-95) ดังนี้

1.1 การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของ บุคคลที่มีลักษณะ คงเส้นคงวาหรืออย่างน้อย เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่ เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาหนึ่ง

1.2 ทัศนคติไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นการวัด ทัศนคติจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่าง มีระเบียบแบบแผนคงที่ไม่ใช่พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

1.3 การศึกษาทัศนคติของมนุษย์นั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่เฉพาะ ทิศทางทัศนคติของบุคคลเหล่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อยหรือความเข้มของ ทัศนคติด้วย

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

2.1 เนื้อหา (Content) การวัดทัศนคติต้องมีสิ่งเร้าไปกระตุ้นให้แสดง กริยาท่าทีออก สิ่งเร้า โดยทั่วไปได้แก่ สิ่งที่ต้องการทำ

2.2 ทิศทาง (Direction) การวัดทัศนคติโดยทั่วไปกำหนดให้ทัศนคติ มีทิศทางเป็น เส้นตรงและต่อเนื่องกันในลักษณะเป็นซ้าย-ขวาและบวก - ลบ

2.3 ความเข้ม (Intensity) กริยาท่าทีและความรู้สึกที่แสดงออกต่อ สิ่งเร้านั้น มีปริมาณมากหรือน้อยแตกต่างกัน ถ้ามีความเข้มสูงไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดก็ ตาม จะมีความรู้สึก หรือท่าทีรุนแรงมากกว่าที่มีความเข้มปานกลาง

3. มาตรการวัดทัศนคติ (Attitude Scale) เครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติ เรียกว่ามาตรา ส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เครื่องมือวัดทัศนคติที่นิยมใช้และรู้จักกันแพร่หลายมี 4 ชนิด ได้แก่ มาตรการวัดแบบเทอร์สโตน (Thurstone Type Scale) มาตรการวัดแบบลิคเคอร์ท (Likert Scale) มาตรการวัดแบบกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรการวัดของออสกู๊ด (Osgood Scale) ซึ่งแต่ละประเภทมีข้อจำกัด ข้อดี ข้อเสียแตกต่างกัน ดังนั้นการจะเลือกใช้มาตรวัด แบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำกัดของการศึกษา (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์; 2547 : 294 - 306)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

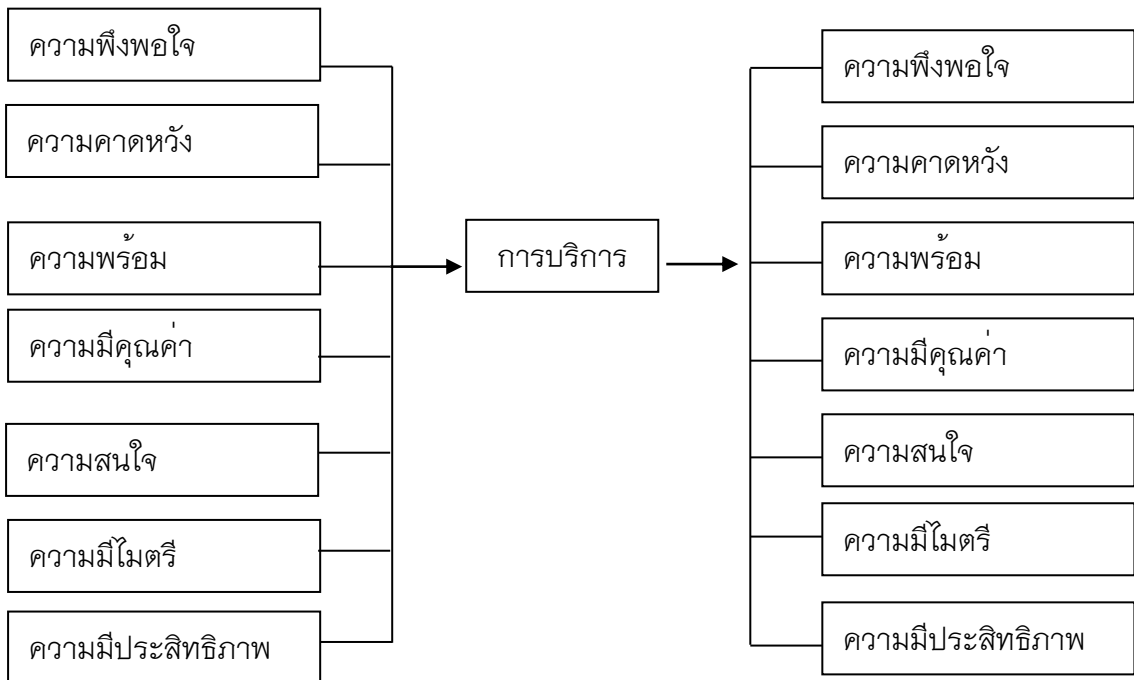
ตามที่ทราบกันดีว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่าง ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้ใช้บริการยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงต้องการการบริการที่ดี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

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย (2536 : 13) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือ ความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจ ไม่ตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่มีต่อการบริการดังกล่าวได้

สุนิรันดร จันทรวินัย (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) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการ ได้ตรงกันพอดีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และพัฒนาคุณลักษณะ

ของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่มีควรละเลย สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้ง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึก ที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับ องค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่ง ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจ ความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจจะเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกิด ความคาดหวังที่มีอยู่เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มี ประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะ แตกต่างผันแปรไปตามลักษณะของการบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์ มาตรวจเช็คอาการป่วยย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยื่นรอเข้าแถวเพื่อขึ้นเรือ เหาะในสวนสนุกเพราะคนไข้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วและเอา ใจใส่เป็นอย่างดีเป็นพิเศษ การวิจัยการตลาดเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้ การสนใจ และ เจตคติ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จะช่วยค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ ้รับบริการคาดหวังจากงานบริการหรือความต้องการการบริการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพของการบริการให้สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการ ย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ ภายใต้วงเวลาและด้วยรูปแบบที่ ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะ ความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคคล กรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้ อย่างแบบพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึง

จำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

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

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

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอัธยาศัยของความเป็นมิตร และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมี

บุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการ ปฏิบัติตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจ ขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

ขณะเดียวกัน สมิต สัจฉกร (2546) กล่าวว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

- 1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และ ความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการคำนึงถึง เวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่า ตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
- 4) ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองเห็นถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจรวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้นๆ
- 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเล ที่ตั้ง ตลอดจนความ

พยายามของพนักงาน ที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้ง
ความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อยู่ทางทิศเหนือของที่ว่าการอำเภอสว่างแดน
ดิน ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีระยะทางไป
ตามถนนสว่าง – กุดเรือคำ อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสว่างแดนดินประมาณ 5 กิโลเมตร
มีเนื้อที่ประมาณ 42.39 ตารางกิโลเมตร หรือ 26,495 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่
ต่างๆ ดังนี้

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

ที่ตั้งของหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน
ตำบลบ้านถ่อน ประกอบด้วย

- หมู่ที่ ๑ บ้านบ้านถ่อน
- หมู่ที่ ๒ บ้านนวมแห่งใหญ่
- หมู่ที่ ๓ บ้านหนองตาล
- หมู่ที่ ๔ บ้านนวมแห่งน้อย
- หมู่ที่ ๕ บ้านคำเจริญ
- หมู่ที่ ๖ บ้านทุ่งปลากัดใหญ่
- หมู่ที่ ๗ บ้านหนองบัวแพ
- หมู่ที่ ๘ บ้านทุ่งปลากัดน้อย
- หมู่ที่ ๙ บ้านโพธิ์ชัย
- หมู่ที่ ๑๐ บ้านโคกเจริญลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลนาแก้ว พื้นที่อยู่ด้านตะวันออกของจังหวัดสกลนคร มี
สภาพพื้นที่แบบลูกคลื่นลอนลาด มีระดับความสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 160 – 170
เมตร

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้
ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้ง
 แฉ้ง

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤศจิกายนถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์

การปกครอง

เดิมตำบลบ้านถ่อนขึ้นกับตำบลโพนสูง และแยกเป็นตำบลบ้านถ่อนตามประกาศ
 กระทรวงมหาดไทย เรื่อง ตั้งและกำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัด
 สกลนคร เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๓๖ 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 ต่อมาได้ประกาศเป็นองค์การ
 บริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล
 เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล 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 42.39
 ตารางกิโลเมตร หรือ ๒6,495 ไร่ ระยะห่างจากตัวจังหวัดสกลนคร 92.3 กิโลเมตร
 ระยะห่างจากตัวอำเภอสว่างแดนดิน 5.3 กิโลเมตร

การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถอน เป็นเขตเลือกตั้ง มีจำนวน 1 เขตเลือกตั้ง สมาชิกสภาออกเป็น 10 เขต ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย 1 ตำบล

เขตเลือกตั้งที่ 1-10 ประกอบด้วย หมู่ 1-10 หมู่บ้าน

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562)

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 6,504 คน
- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล 6,504 คน

ประชากร

ในปี พ.ศ. 2562 มีประชากรทั้งสิ้น 8,562 คน แยกเป็นชาย 4,305 คน หญิง 4,257 คน มีจำนวนครัวเรือน 2,477 ครัวเรือน

ตาราง 2.1 ประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถอน

ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถอน เปรียบเทียบย้อนหลัง 4 ปี									
		พ.ศ. 2558		พ.ศ. 2559		พ.ศ. 2560		พ.ศ. 2561		พ.ศ. 2562	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
1	ถอน	440	470	454	479	468	483	471	476	472	476
2	หนามแท่งใหญ่	580	574	579	572	589	582	590	597	591	596
3	หนองตาล	562	578	561	585	565	578	564	584	566	584
4	หนามแท่งน้อย	234	253	234	251	235	254	237	252	237	252
5	คำเจริญ	454	403	452	404	451	402	453	406	453	413
6	ทุ่งปลากัดใหญ่	504	452	502	454	501	460	511	457	511	457
7	หนองบัวแพ	493	508	499	517	498	522	501	527	500	527
8	ทุ่งปลากัดน้อย	257	246	261	251	269	254	280	262	278	264
9	โพธิ์ชัย	404	390	411	397	412	401	407	399	405	399
10	โคกเจริญ	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 : ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอสว่างแดนดิน ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562

การศึกษา

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

สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านถ่อน ตั้งอยู่บ้านถ่อน หมู่ที่ 1
อัตราการใช้น้ำสะอาดร้อยละ 100

ระบบเศรษฐกิจ**การเกษตร**

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย เป็นต้น

การประมง

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่มีการประมง

การปศุสัตว์

เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ จำนวนสัตว์ในพื้นที่โดยประมาณ

การบริการ

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

การท่องเที่ยว

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในหมู่บ้าน เช่น การจัดงานประเพณีต่างๆ ฯลฯ

อุตสาหกรรม

จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (โรงสีขนาดเล็ก)	14	แห่ง
โรงน้ำดื่ม	1	แห่ง

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

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

กลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพ 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

แรงงาน

ประชากรอายุระหว่าง ๒๕ - ๕๐ ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

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

ป่าไม้ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้เบญจพรรณ ป่าไม้ธรรมชาติ

ภูเขา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีภูเขา

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 98

วัด 9 แห่ง

สำนักสงฆ์ 2 แห่ง

ประเพณีและงานประจำปี

- | | |
|---------------------------------|-----------------------|
| - ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ | ประมาณเดือน มกราคม |
| - แข่งขานสืบสานประเพณีบุญผะเหวด | ประมาณเดือน เมษายน |
| - ประเพณีทำบุญกลางบ้าน | ประมาณเดือน พฤษภาคม |
| - ประเพณีวันสงกรานต์ | ประมาณเดือน เมษายน |
| - ประเพณีลอยกระทง | ประมาณเดือน พฤศจิกายน |
| - ประเพณีวันเข้าพรรษา | ประมาณเดือน กรกฎาคม |
| - ประเพณีวันออกพรรษา | ประมาณเดือน พฤศจิกายน |

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้อ่อนรู้รักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสารใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 พูดภาษาอีสาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภดล สาริบุตร (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล นครอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความพึงพอใจในบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยด้านสาธารณูปโภคประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซม งานรักษาความสะอาด ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการถัง และที่ทิ้งขยะบริการการเก็บ และขนขยะการเก็บค่าธรรมเนียม เก็บขยะในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้า และแสงสว่างประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่าง ร้อยละ 74.46 ด้านงานระบบจราจรประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้ง สัญญาณไฟจราจรถนนตรอกซอยร้อยละ 72.66 ด้านงานก่อสร้างลานกีฬาต้านยาเสพติดประชาชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์และบริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ดี ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80 ขึ้นไป ในบริการการขอ อนุญาตปลูกสร้างต่อเติมดัดแปลงรั้วถอน และควบคุมดูแลอาหารและบริการการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับเกี่ยวกับเรื่องอาคาร

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 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุ 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 และในรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า อันดับที่ 1 คือ ข้อ 2.1 ความสุภาพเรียบร้อย อธิษาคัยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ 2.2 ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด

แหะมะ จินาเว และอริยา คูหา (2553) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนใจเขตอำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ทั้งรายด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามอายุ และการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่จำแนกตามเพศ และรายได้ไม่แตกต่างกัน

อัยฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุก

ด้าน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ
จำแนกตามรายได้ และเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ขณะที่จำแนกตามเพศ และอาชีพไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ งานจัดเก็บรายได้ งานด้านการศึกษา งานด้านสวัสดิการสังคม และ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครจำนวน 4 งาน คือ งานจัดเก็บรายได้ งานด้านการศึกษา งานด้านสวัสดิการสังคม และ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 8,562 คน โดยทำการสุ่มอย่างแบบบังเอิญ ตามบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการตามกิจกรรม ดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม
1	ถ่อน	472	476	948
2	หนามแท่งใหญ่	591	596	1,187
3	หนองตาล	566	584	1,150
4	หนามแท่งน้อย	237	252	489
5	คำเจริญ	453	413	866
6	ทุ่งปลากัดใหญ่	511	457	968
7	หนองบัวแพ	500	527	1,027
8	ทุ่งปลากัดน้อย	278	264	542
9	โพธิ์ชัย	405	399	804
10	โคกเจริญ	292	289	581
	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 จำนวนขนาดตัวอย่างประชากรที่ต้องการ
 N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด
 e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

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

$$n = 380.14 \approx 381$$

ดังนั้นใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 381 คน

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน เพื่อทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 381 ชุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละกิจกรรม ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน ด้านงานจัดเก็บรายได้

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน ด้านงานด้านการศึกษา

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน ด้านงานด้านสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านถ่อน ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
สำหรับตอนที่ 1-5 ใช้มาตรวัดแบบ Likert ให้ค่าน้ำหนักความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่
ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกันยายน-เดือนตุลาคม 2565 โดย
การออกสัมภาษณ์ประชาชนที่มารับบริการหรือการให้บริการนอกสถานที่ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ตามขนาดกลุ่มตัวอย่าง
ของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการคำนวณผลจากการศึกษา
ค้นคว้าในครั้งนี้ โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน เพื่อวัดค่าการกระจายของข้อมูล

การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้หาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในแต่ละ
ด้าน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละ
ระดับเป็น 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 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ งานจัดเก็บรายได้ งานด้านการศึกษา งานด้านสวัสดิการสังคม และ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกันยายน-เดือนตุลาคม 2565 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 381 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนครโดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ด้านงานจัดเก็บรายได้

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ด้านงานงานด้านการศึกษา

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ด้านงานด้านสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง แสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	159	41.73
หญิง	225	58.27
รวม	381	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 381 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.27

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	26.00	6.82
อายุ 20 – 29 ปี	36.00	9.45
อายุ 30 – 39 ปี	78.00	20.47
อายุ 40 – 49 ปี	87.00	22.83
อายุ 50 – 59 ปี	79.00	20.73
อายุ 60 ปีขึ้นไป	75.00	19.69
รวม	381.00	100.00

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 381 คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.83 รองลงมามีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.73 อายุระหว่าง 30

- 39 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.47 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.82 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	16.00	4.17
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12.00	3.13
พนักงานงานบริษัทเอกชน	22.00	5.73
เกษตรกรกรรม	121.00	31.51
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	84.00	21.88
รับจ้างทั่วไป	100.00	26.04
อื่น ๆ นักเรียน นักศึกษา	26.00	6.77
รวม	381.00	100.0

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 381 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.51.38 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.04 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 31.88 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 ตามลำดับ

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 381 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 46.88 รองลงมาคือ การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.14 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.93 ระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.51 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	180.00	46.88
มัธยมศึกษาตอนต้น	65.00	16.93
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	85.00	22.14
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	17.00	4.43
ปริญญาตรี	25.00	6.51
สูงกว่าปริญญาตรี	9.00	2.34
รวม	381.00	100.00

ตาราง 4.5 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	23.00	5.99
ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท	49.00	12.76
ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท	117.00	30.47
ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท	89.00	23.18
ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท	79.00	20.57
สูงกว่า 10,000 บาท	24.00	6.25
รวม	381.00	100.00

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 381 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.47 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.18 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.57 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.99 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
โดยภาพรวม

ตาราง 4.6 ภาพรวมของการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานจัดเก็บรายได้	4.83	0.40	96.60	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.85	0.22	97.00	มากที่สุด
งานด้านสวัสดิการสังคม	4.84	0.27	96.80	มากที่สุด
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.85	0.23	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.28	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา และ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และ ลำดับสุดท้ายคือ งานจัดเก็บรายได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านงานจัดเก็บรายได้

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านงานจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.53	97.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.79	0.58	95.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.16	97.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.31	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.40	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านงานจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.8-4.11 ดังนี้

ตาราง 4.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานจัดเก็บรายได้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูลงานด้านงานจัดเก็บรายได้ เหมาะสม และเข้าถึงได้ง่าย	4.81	0.62	96.20	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการด้านงานด้านงานจัดเก็บรายได้	4.92	0.44	98.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการงานด้านงานจัดเก็บรายได้	4.86	0.43	97.20	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.84	0.57	96.80	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านงานจัดเก็บรายได้	4.85	0.59	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.53	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครงานจัดเก็บรายได้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ลำดับถัดไปคือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการงานด้านงานจัดเก็บรายได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานจัดเก็บรายได้ ด้านช่องทางให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.81	0.40	96.20	มากที่สุด
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายด้านข้อมูลงานจัดเก็บรายได้ ที่เหมาะสมและเพียงพอ	4.85	0.38	97.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานจัดเก็บรายได้	4.90	0.41	98.00	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานจัดเก็บรายได้	4.85	0.55	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	0.58	95.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานจัดเก็บรายได้ ด้านช่องทางให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ลำดับถัดไป คือ มีการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายด้านข้อมูลงานด้านจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน ที่เหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และลำดับสุดท้าย คือ มีช่องทางการให้บริการงานจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน ที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานจัดเก็บรายได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.87	0.22	97.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการด้านข้อมูลงานจัดเก็บรายได้	4.81	0.16	96.20	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.85	0.17	97.00	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการงานจัดเก็บรายได้	4.92	0.05	98.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.89	0.06	97.80	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.32	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.16	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานจัดเก็บรายได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 และลำดับสุดท้าย คือ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ตามลำดับ

ตาราง 4.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานจัดเก็บรายได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.79	0.25	95.80	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.93	0.27	98.6	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.78	0.36	95.6	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.86	0.22	97.20	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.81	0.23	96.20	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.80	0.54	96.00	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.81	0.26	96.20	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.38	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.31	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานจัดเก็บรายได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมาก

ที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.6 ลำดับถัดไป คือ มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุด การให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และลำดับสุดท้าย คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้าน การศึกษา

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.20	97.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.83	0.21	96.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.18	96.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.30	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.22	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้าน การศึกษา โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.13-4.16 ดังนี้

ตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย	4.92	0.14	98.40	มากที่สุด
2. ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา	4.89	0.17	97.80	มากที่สุด
3. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.91	0.23	98.20	มากที่สุด
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานด้านการศึกษา	4.83	0.21	96.60	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านการศึกษา	4.82	0.23	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.87	0.20	97.48	มากที่สุด

จากตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.48 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการงานงานด้านการศึกษาเหมาะสมและทั่วถึง	4.80	0.23	96.00	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานด้านการศึกษา เหมาะสมและเพียงพอ	4.90	0.14	97.60	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	4.82	0.22	96.40	มากที่สุด
4. การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานด้านการศึกษา	4.81	0.21	96.20	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษา	4.80	0.24	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.21	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานด้านการศึกษา เหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.85	0.15	97.00	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	4.83	0.21	96.60	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการทำงานด้านการศึกษา	4.87	0.15	97.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานด้านการศึกษา	4.84	0.17	96.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.81	0.18	96.20	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา	4.82	0.21	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.18	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในงานด้านการศึกษาค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ลำดับถัดไป คือ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และลำดับสุดท้าย คือ

เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

ตาราง 4.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.89	0.26	97.80	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการงานด้านการศึกษา	4.92	0.25	97.60	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.81	0.23	96.20	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่องานด้านการศึกษา	4.85	0.26	97.00	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการงานชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.88	0.26	96.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.83	0.55	96.60	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา	4.80	0.23	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.30	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการงานด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ลำดับถัดไป คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 และลำดับสุดท้าย คือ ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการงานชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านสวัสดิการสังคม

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.26	97.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.85	0.23	97.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.27	96.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.31	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.27	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึง

พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และลำดับสุดท้าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.59 ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.23-4.26 ดังนี้

ตาราง 4.18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย	4.93	0.28	98.60	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.81	0.27	96.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.19	97.40	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.92	0.38	98.40	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม	4.81	0.21	96.20	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม	4.83	0.23	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.26	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ

งานให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.84	0.27	96.80	มากที่สุด
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานด้านสวัสดิการสังคม อย่างเหมาะสมและเพียงพอ	4.85	0.23	97.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.88	0.24	97.60	มากที่สุด
4. การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมเหมาะสม	4.83	0.44	96.60	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม	4.83	0.44	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.32	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความ

หลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานด้านสวัสดิการสังคม อย่างเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และตามลำดับ

ตาราง 4.20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ตอนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.84	0.27	96.80	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	4.81	0.31	96.20	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.81	0.31	96.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานด้านสวัสดิการสังคม	4.88	0.18	97.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.82	0.23	96.40	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม	4.81	0.31	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.27	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.57 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มี

ความรู้ความสามารถในงานด้านสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.80	0.38	96.00	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม	4.87	0.20	97.40	มากที่สุด
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนงานด้านสวัสดิการสังคม	4.82	0.54	96.40	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม	4.83	0.21	96.60	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ในงานให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.79	0.27	95.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.84	0.24	96.80	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของในงานด้านสวัสดิการสังคม	4.82	0.25	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.31	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.55 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.26	96.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.87	0.29	97.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.18	97.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.20	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.23	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.18-4.21 ดังนี้

ตาราง 4.23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย	4.85	0.28	97.00	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.81	0.24	96.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.18	97.20	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.81	0.41	96.20	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.87	0.29	97.40	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.81	0.18	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.26	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และลำดับสุดท้าย คือ ขั้นตอนการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

ตาราง 4.24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.89	0.29	97.80	มากที่สุด
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.91	0.18	98.20	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.87	0.29	97.40	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.81	0.41	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.87	0.29	97.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 และลำดับสุดท้ายคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ตอนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.90	0.22	98.00	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.86	0.17	97.20	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.87	0.19	97.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.89	0.20	97.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.84	0.18	96.80	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.82	0.14	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.18	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและ

บรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถงานให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ภาพรวม พึงพอใจต่อ บ้ายบอกจุดบริการ/ บ้ายประชาสัมพันธ์งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ชัดเจนและเข้าใจง่ายค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตาราง 4.26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.83	0.22	96.60	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.82	0.28	96.40	มากที่สุด
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.87	0.19	97.40	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.82	0.17	96.40	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.84	0.18	96.80	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.89	0.17	97.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.86	0.18	97.20	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.82	0.23	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.20	96.80	มากที่สุด

**แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร**

ตาราง 4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
งานจัดเก็บรายได้	4.83	0.40	96.60	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.85	0.22	97.00	มากที่สุด
งานด้านสวัสดิการสังคม	4.84	0.27	96.80	มากที่สุด
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.85	0.23	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.28	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.27 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อยกระดับงานจัดเก็บรายได้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนครโดยภาพรวม ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ด้านงานจัดเก็บรายได้ ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ด้านงานด้านการศึกษา ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ด้านงานด้านสวัสดิการสังคม ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 381 คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.83 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.73 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี

จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.47 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.82 ตามลำดับ

ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.51.38 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.04 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 31.88 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 46.88 รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.14 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.93 ระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.51 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34 และมีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.47 รองลงมาได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.18 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.57 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.99 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา และ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้ายคือ งานจัดเก็บรายได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา และ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้ายคือ งานจัดเก็บรายได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อยกระดับงานจัดเก็บรายได้

ดังนั้นการเพิ่มจำนวนบุคลากร ควรมาพร้อมกับการให้บริการของพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ต้องให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้และความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติจึงส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม โดยผู้ให้บริการยึดหลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบ ของความสำเร็จในการบริการ 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) 2. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Expectation) 3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) 4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) 5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) 6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) 7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539 : 108)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553) **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา**. วิจัยวิศวกรรมมหาบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมโยธา) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ชนิษฐา เนตรล้อมวงศ์. (2535). **ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการปฏิบัติตัวของวัยรุ่น**.ปริญญาโท (คหกรรมศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สำนักหอสมุด.
- เชิดศักดิ์ โฆวาลินธุ์. (2553).**การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร.
- ดารารัตน์ มีเจริญและคณะ. (2550) **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานอำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์**. รายงานการวิจัย บธ.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. อัดสำเนา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545) **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2547). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด(มหาชน) 2550ก. รายงานการ ประชุมแผนกการตลาดภาคเหนือ.แผนกการตลาดภาคเหนือ
- อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร**. วารสารบัณฑิตศึกษา, 11 (53); 65-74.
- นภดล สารีบุตร. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี**. การศึกษานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครอง ท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนใจเขตอำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส**. วารสารวิทยบริการ, 21 (1); 46-55.

- สมิต สัชฌุกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วัณณชน.
- ประยงค์ จินดาวงศ์ (2536). **คู่มือนิเทศและการติดตามผลการจัดโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียนประถมศึกษา**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2532). **การสร้างเครื่องมือวัดและประเมินผลการศึกษาพยาบาล**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นพพล อินจันทร์ และคณะ. (2554). **ความพึงพอใจผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัชฎาภา อมาตยกุล. (2541). **สภาพการดำเนินการ ความต้องการและปัญหาอุปสรรคในการจัดโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: สำนักการศึกษา.
- วินิสา บุญคง และคณะ. 2547. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกองกลางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วัชรภรณ์ จันทร์พุดพิงค์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสุวรรค์**. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2541). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด.
- ศุภนิตย์ โชครัตนชัย. (2536). **พัฒนาคนอย่างไรให้มีบริการที่ดี**. ข้าราชการพลเรือน.
- ศิริพันธ์ ถาวรทวีวงษ์. (2543). **ประชากรศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สมศักดิ์ คงเทียนและอัญชลี โพธิ์ทอง. (2545). **การบริหารบุคคลและทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมบัติ ยรรยง. 2533. **ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ระดับความพึงพอใจการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น**. สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สิทธิอาภรณ์ ชวนปี. (2540). **การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตำบลบางเมืองจังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- สุนิรันดร จันทร์วิเศษ. (2540). **การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการเดินทางระหว่างบริษัทขนส่งจำกัดกับรถรวมเอกชนศึกษาเฉพาะกรณีรถสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร**.
- อมร นนทสุต. (2535). **แนวคิด หลักการและวิธีดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน**. กรุงเทพฯ: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 จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ส่งผลใดๆ ต่อท่าน
คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความ
จริงมากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และ
ขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 – 29 ปี 30 – 39 ปี
 40 – 49 ปี 50 – 59 ปี 60 ปี ขึ้นไป
- ระดับการศึกษาสูงสุด
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพ รับราชการหรือพนักงานของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัทเอกชน เกษตรกรรม
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับจ้างทั่วไป
 อื่นๆ (ระบุ)
- 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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

5 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมาก

3 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อย

1 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

งานจัดเก็บรายได้

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูลงานด้านงานจัดเก็บรายได้ เหมาะสม และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการด้านงานด้านงานจัดเก็บรายได้						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการงานด้านงานจัดเก็บรายได้						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานงานจัดเก็บรายได้						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายด้านข้อมูลงานจัดเก็บรายได้ ที่เหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานจัดเก็บรายได้						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางให้บริการงาน จัดเก็บรายได้						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการ ให้บริการด้านข้อมูลงานจัดเก็บรายได้						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. ความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาการ ให้บริการงานจัดเก็บรายได้						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถ เดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการ ให้บริการ						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้าน ข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต้องานจัดเก็บ รายได้						

งานด้านการศึกษา

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา						
3. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานด้านการศึกษา						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านการศึกษา						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการงานงานด้านการศึกษา เหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานด้านการศึกษา เหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษา						
4. การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานด้านการศึกษา						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษา						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการทำงานด้านการศึกษา						
4. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานด้านการศึกษา						
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการงานด้านการศึกษา						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่องานด้านการศึกษา						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการงานชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา						
ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้านการศึกษา						

งานด้านสวัสดิการสังคม

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานด้านสวัสดิการสังคม อย่างเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมเหมาะสม						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานงานด้าน สวัสดิการสังคม						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงาน งานด้านสวัสดิการสังคม						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถ เดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ งานงานด้านสวัสดิการสังคม						
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ ในงานให้บริการงานงานด้านสวัสดิการสังคม						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ ชัดเจนงานงานด้านสวัสดิการสังคม						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ งานงานด้านสวัสดิการสังคม						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ในงาน ให้บริการงานงานด้านสวัสดิการสังคม ชัดเจนและ เข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของ ในงานงานด้านสวัสดิการสังคม						
ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานด้านงาน ด้านสวัสดิการสังคม						

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานให้บริการ งานบำรุงรักษา ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถ เดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์งาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ชัดเจนและเข้าใจ ง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย						

ขอขอบคุณ ที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม