



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า
อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

2566

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า
อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

การสำรวจ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 ด้าน คือ งานด้านจัดเก็บรายได้, งานด้านสาธารณสุข, งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ 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
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อ.เจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	27
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	31

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	33
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า โดยภาพรวม	37
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า งานด้านจัดเก็บรายได้	38
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ด้านสาธารณสุข	43
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	48
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ด้านงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)	54
แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า	59
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	61
สรุปผล	61
อภิปรายผล	62
ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	68

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	4
2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	12

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ข้อมูลประชากรตำบลบ้านเหล่า	19
3.1	จำนวนประชากร และตัวอย่างตำบลบ้านเหล่า	28
4.1	จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม	34
4.2	จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม	34
4.3	จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม	35
4.4	จำนวนร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม	36
4.5	จำนวนร้อยละของรายได้ผู้ตอบแบบสอบถาม	36
4.6	ภาพรวมของการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า	37
4.7	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านเหล่า ด้านงานด้านจัดเก็บรายได้ โดยรวม	38
4.8	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านเหล่า ด้านงานด้านจัดเก็บรายได้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	39
4.9	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านเหล่า ด้านงานด้านจัดเก็บรายได้ ด้านช่องทางการให้บริการ	40
4.10	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านเหล่า ด้านงานด้านจัดเก็บรายได้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	41
4.11	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านเหล่า ด้านงานด้านจัดเก็บรายได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	42
4.12	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านเหล่า ด้านงานด้านสาธารณสุข โดยรวม	43
4.13	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านเหล่า ด้านงานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ	44

สารบัญดาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.14	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านเหล่า ด้านงานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ	45
4.15	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านเหล่า ด้านงานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	46
4.16	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านเหล่า ด้านงานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	47
4.17	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านเหล่า ด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม	48
4.18	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านเหล่า ด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	49
4.19	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านเหล่า ด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	50
4.20	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านเหล่า ด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	51
4.21	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านเหล่า ด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	53
4.22	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านเหล่า ด้านงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) โดยภาพรวม	54
4.23	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านเหล่า ด้านงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	55
4.24	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านเหล่า ด้านงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ด้านช่องทางการให้บริการ	56
4.25	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านเหล่า ด้านงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.26	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต. บ้านเหล่า ด้านงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด	58
4.27	ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า	59

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ งานด้านจัดเก็บรายได้, งานด้านสาธารณสุข, งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านจัดเก็บรายได้
2. งานด้านสาธารณสุข
3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้, งานด้านสาธารณสุข, งานด้านป้องกันและบรรเทา

สาธารณสุข และ งานด้านบริการสาธารณสุข (ถนน ไฟฟ้า ประปา) การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 381 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน กันยายน – ตุลาคม 2566 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก 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. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนครโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านบริการสาธารณสุขและงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านจัดเก็บรายได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนครโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิด

เป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุขและงานด้านบริการสาธารณสุข (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านจัดเก็บรายได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยสรุปได้ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 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 ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านสาธารณสุขโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 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

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และ ลำดับสุดท้าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.59 ตามลำดับ

7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) 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. ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ใน
ด้านต่างๆ ดังนี้

งานด้านจัดเก็บรายได้	ร้อยละ 96.60
งานด้านสาธารณสุข	ร้อยละ 97.00
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละ 96.80
งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)	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

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ได้รับการจัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ใช้อาคารชั่วคราว สภาตำบลบ้านเหล่า เลขที่ 205 หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านเหล่า ซึ่งเป็นอาคารที่ทำการชั่วคราวบนที่ราชพัสดุ และเมื่อวันที่ 11 เมษายน 2548 เป็นต้นมา ได้เปิดใช้อาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า หลังใหม่ ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ เลขที่ 134 หมู่ 13 บ้านเหล่าอุดม ตำบล บ้านเหล่า

ถนนสายสว่าง – กุดเรือคำ อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จนถึงปัจจุบัน ระยะห่างจาก อำเภอเจริญศิลป์ จำนวน 12 กิโลเมตร อยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัด สกลนคร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร เป็นผลสะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร อันเป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนครจำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านจัดเก็บรายได้
2. งานด้านสาธารณสุข
3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาคครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนครจำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านจัดเก็บรายได้, งานด้านสาธารณสุข, งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

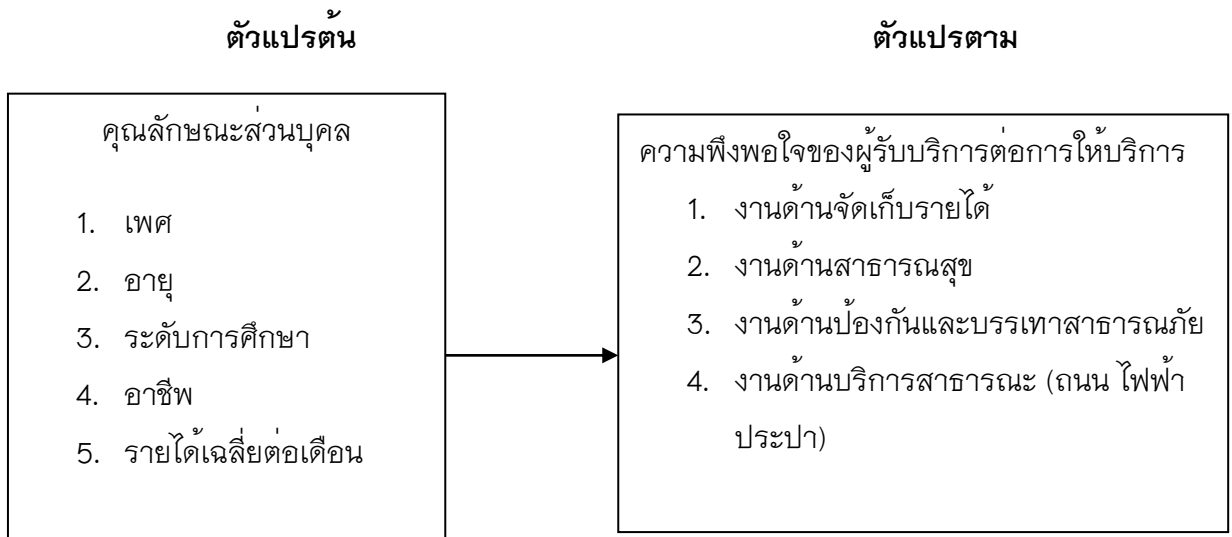
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลที่ได้รับจากการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน ดังนี้

1. สามารถนำผลจากการประเมินเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ 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 ที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย งานด้านจัดเก็บรายได้, งานด้านสาธารณสุข, งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)

2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการดำเนินงานใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทบนั้น

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการมีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร่องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามและแจ้งข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

4. ประชาชนผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้านของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

วิลลิสทรี ทรยางกูร (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 ความสำเร็จของงานเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทางบวก 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 ความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกัญญา พัฒนภททอง. 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 การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง 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 ค่านิยมการปรับตัว 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 เส้นตรงและต่อเนื่องกันในลักษณะเป็นชาย-ขวาและบวก - ลบ

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

3. มาตรวัดทัศนคติ (Attitude Scale) เครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติ เรียกว่ามาตรา ส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เครื่องมือวัดทัศนคติที่นิยมใช้และรู้จักกันแพร่หลายมี 4 ชนิด ได้แก่ มาตรวัดแบบเทอร์สโตน (Thurstone Type Scale) มาตรวัดแบบลิคเคอร์ท (Likert Scale) มาตรวัดแบบกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรวัดของออสกู๊ด (Osgood Scale) ซึ่งแต่ละประเภทมีข้อจำกัด ข้อดี ข้อเสียแตกต่างกัน ดังนั้นการจะเลือกใช้มาตรวัด แบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำกัดของการศึกษา (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์; 2547 : 294 - 306)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

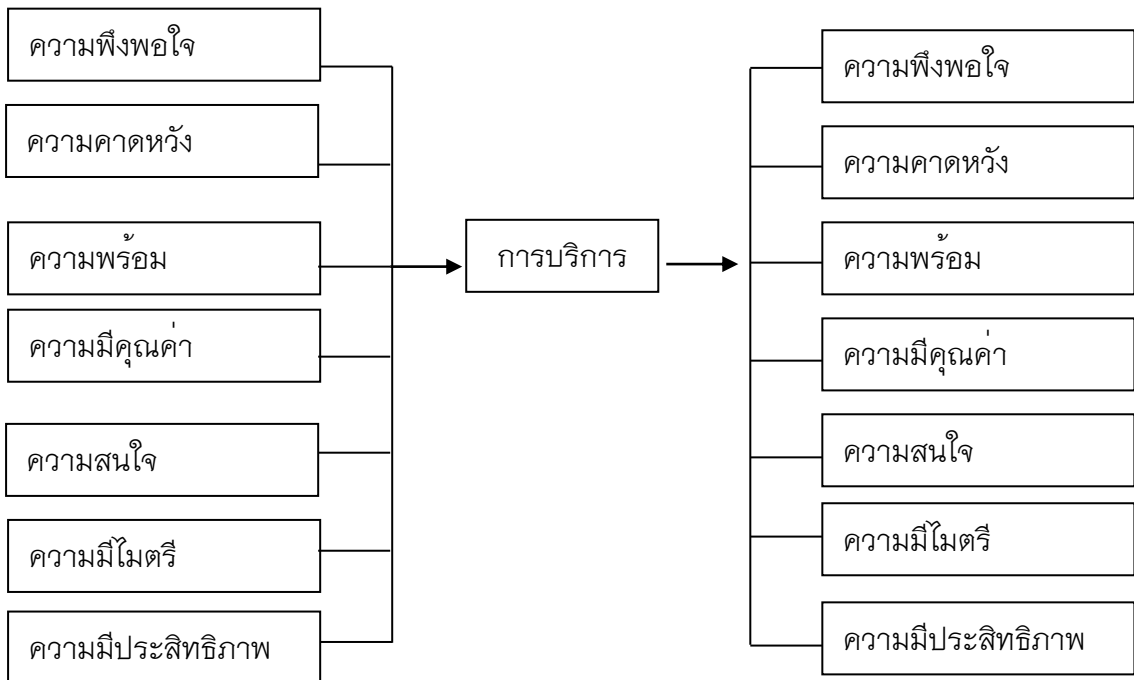
ตามที่ทราบกันดีว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่าง ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้ใช้บริการยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงต้องการการบริการที่ดี 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 เณลิมจิระรัตน์. 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 การจูงใจ และ เจตคติ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จะช่วยค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ ้รับบริการคาดหวังจากงานบริการหรือความต้องการการบริการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพของการบริการให้สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการ ย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ 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 หลังจากการจ่ายค่าบริการลูกค้ามีความรู้สึกไม่เสียตายนเงินที่จ่ายไปและตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีก 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 มีชีวิตชีว้ายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

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

ขณะเดียวกัน สมิต สัจฉกร (2546) กล่าวว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

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

พยายามของพนักงาน ที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้ง
ความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์

จังหวัดสกลนคร

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ได้รับการ
จัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ใช้อาคารชั่วคราว
สภาตำบลบ้านเหล่า เลขที่ 205 หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านเหล่า ซึ่งเป็นอาคารที่ทำการชั่วคราวบนที่
ราชพัสดุ และเมื่อวันที่ 11 เมษายน 2548 เป็นต้นมา ได้เปิดใช้อาคารที่ทำการองค์การ
บริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า หลังใหม่ ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ เลขที่ 134 หมู่ 13 บ้านเหล่าอุดม
ตำบล บ้านเหล่า ถนนสายสว่าง – กุดเรือคำ อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จนถึง
ปัจจุบัน ระยะห่างจากอำเภอเจริญศิลป์ จำนวน 12 กิโลเมตร อยู่ทางทิศตะวันตกของ
จังหวัด สกลนคร โดยมีอาณาเขตดังนี้มีเนื้อที่ประมาณ 70.14 ตารางกิโลเมตร หรือ
ประมาณ 43,840 ไร่ อยู่ในเขต ส.ป.ก. จำนวน 17,259 ไร่ มีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ จรด ตำบลคูสะคาม

ทิศใต้ จรด ตำบลทุ่งแก

ทิศตะวันออก จรด ตำบลคูสะคาม

และทิศตะวันตก จรดตำบลหนองแปน

จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เต็มทั้งหมู่บ้าน 17 หมู่ ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านเหล่า

หมู่ที่ 2 บ้านดงบัง

หมู่ที่ 3 บ้านถอน

หมู่ที่ 4 บ้านคำเม็กใหญ่

หมู่ที่ 5 บ้านหนองแวง

หมู่ที่ 6 บ้านดงบาก

หมู่ที่ 7 บ้านโพนบก

หมู่ที่ 8 บ้านหนองผือ

หมู่ที่ 9 บ้านคำเม็กน้อย

หมู่ที่ 10 บ้านหนองแวงน้อย

- หมู่ที่ 11 บ้านโพนใหม่
- หมู่ที่ 12 บ้านดงบาก
- หมู่ที่ 13 บ้านเหล่าอุดม
- หมู่ที่ 14 บ้านดงบากวังแสง
- หมู่ที่ 15 บ้านดงบังใหม่
- หมู่ที่ 16 บ้านหนองแวง
- หมู่ที่ 17 บ้านเหล่าพัฒนา

ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า มีสภาพภูมิประเทศทางกายภาพ เป็นพื้นที่ราบสูง มีลำห้วย หนอง คลอง บึงกระจายตามพื้นที่ของตำบล สภาพและลักษณะดิน เป็น ดินลูกรังและดินร่วนปนทราย

ลักษณะภูมิอากาศ

ในเขตพื้นที่ตำบลบ้านเหล่ามีสภาพอากาศที่ร้อนและแห้งแล้ง ทำให้ปัจจัยการผลิต โดยเฉพาะดินไม่ดี ขาดความอุดมสมบูรณ์ ปริมาณฝนน้อย น้ำไม่เอื้ออำนวยต่อการผลิตที่เท่าที่ควร เกิดภัยธรรมชาติ เช่น ฝนแล้ง น้ำท่วม ทำให้พืชผลทางการเกษตรเสียหาย และได้ผลผลิตน้อย

การปกครอง

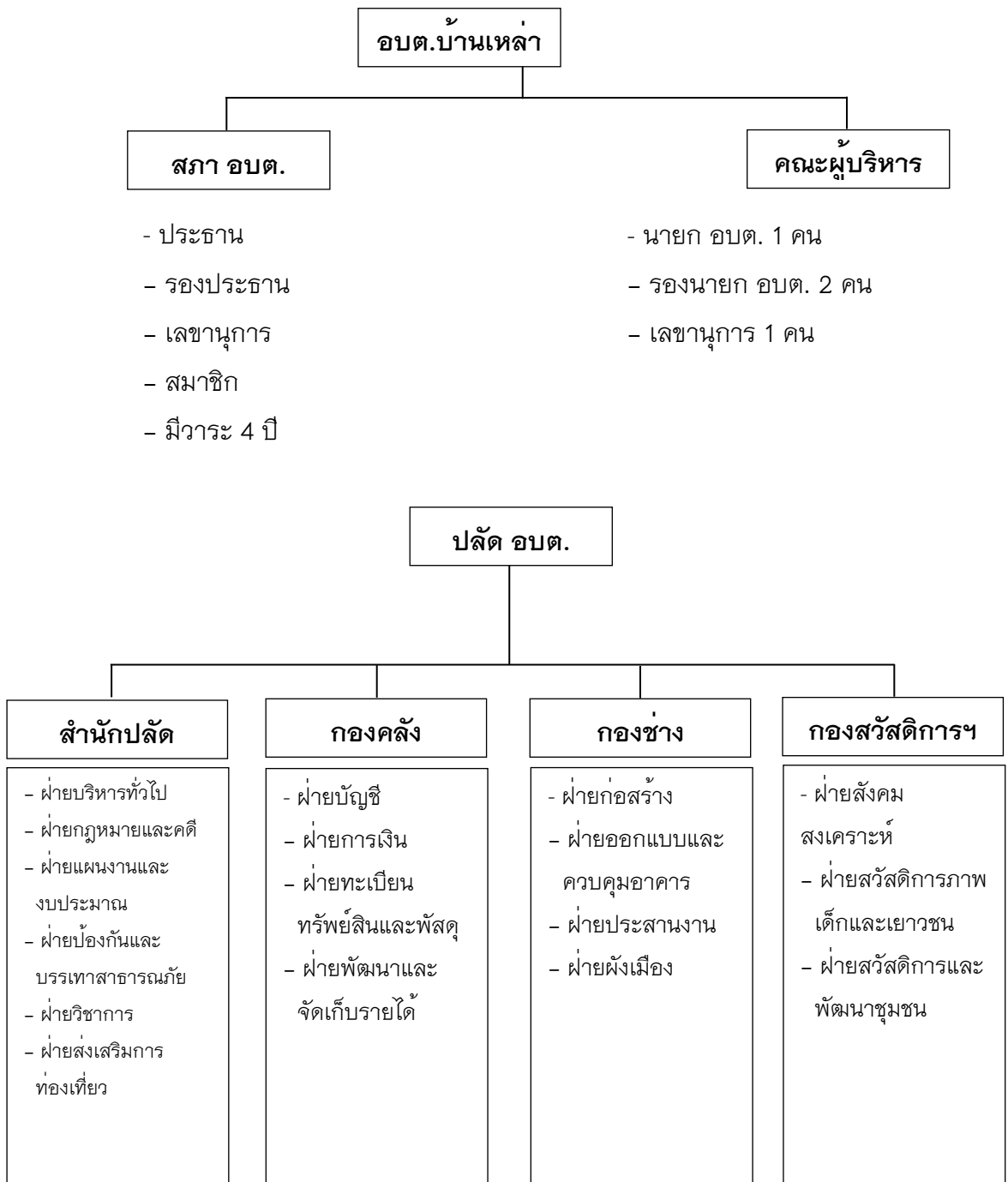
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ได้รับการจัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ใช้อาคารชั่วคราวสภาตำบลบ้านเหล่า เลขที่ 205 หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านเหล่า ซึ่งเป็นอาคารที่ทำการชั่วคราวบนที่ราชพัสดุ และเมื่อวันที่ 11 เมษายน 2548 เป็นต้นมา ได้เปิดใช้อาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า หลังใหม่ ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ เลขที่ 134 หมู่ 13 บ้านเหล่าอุดม ตำบล บ้านเหล่า ถนนสายสว่าง – กุดเรือคำ อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จนถึงปัจจุบัน ระยะห่างจากอำเภอเจริญศิลป์ จำนวน 12 กิโลเมตร มีคณะผู้บริหารองค์การบริหาร ดังนี้

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

1. นายสุรพันธ์ มั่งคั่งมสุขไพศาล ตำแหน่ง นายก อบต.บ้านเหล่า
2. นายสงค์ บุตตะวัง ตำแหน่ง รองนายก อบต.บ้านเหล่า

3. นายเสถียร เขียงพุกษ์ ตำแหน่ง รองนายก อบต.บ้านเหล่า
 4. นายวิรัชย์ มินิซิต ตำแหน่ง เลขานุการนายก อบต.บ้านเหล่า

การเลือกตั้ง



ประชากร

ตาราง 2.1 ประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร ปี 2566		ครัวเรือน	รวม
		หญิง	ชาย		
1	หมู่ที่ 1 เหล่า	220	197	143	417
2	หมู่ที่ 2 ดงบัง	360	343	203	703
3	หมู่ที่ 3 ถอน	529	487	312	1,016
4	หมู่ที่ 4 คำเม็ก	436	464	268	900
5	หมู่ที่ 5 หนองแวง	254	258	177	512
6	หมู่ที่ 6 ดงปาก	490	486	249	976
7	หมู่ที่ 7 โพนบก	488	474	275	962
8	หมู่ที่ 8 หนองผือ	268	221	129	489
9	หมู่ที่ 9 คำเม็กใหม่	263	254	145	517
10	หมู่ที่ 10 หนองแวง	601	592	348	1,193
11	หมู่ที่ 11 โพนใหม่	417	400	222	817
12	หมู่ที่ 12 ดงปากน้อย	339	360	187	699
13	หมู่ที่ 13 เหล่าอุดม	319	282	189	601
14	หมู่ที่ 14 ดงปากวังแสง	394	354	177	748
15	หมู่ที่ 15 ดงบังใหม่	315	282	173	597
16	หมู่ที่ 16 หนองแวง	338	346	154	684
17	หมู่ที่ 17 เหล่าพัฒนา	320	317	177	637
รวม		6,351	6,117	3,528	12,468

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอเจริญศิลป์ ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2566

การศึกษา

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในพื้นที่ตำบลบ้านเหล่า จำนวน 5 ศูนย์
2. โรงเรียนระดับอนุบาล จำนวน 6 แห่ง
3. โรงเรียนระดับประถม จำนวน 6 แห่ง
4. โรงเรียนระดับมัธยมตอนต้น จำนวน 5 แห่ง
5. ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จำนวน 1 แห่ง

สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล / หมู่บ้าน จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหล่า
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองแวง
 - อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

สภาพทางสังคม

การศึกษา

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในพื้นที่ตำบลบ้านเหล่า จำนวน 5 ศูนย์
2. โรงเรียนระดับอนุบาล จำนวน 6 แห่ง
3. โรงเรียนระดับประถม จำนวน 6 แห่ง
4. โรงเรียนระดับมัธยมตอนต้น จำนวน 5 แห่ง
5. ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จำนวน 1 แห่ง

อาชีพการกรม

-ไม่มี

ยาเสพติด

ปัญหา ยาเสพติดเป็นปัญหาระดับชาติและมีการระบาดของยาเสพติดที่แพร่หลาย ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจได้มีการปราบปรามยาเสพติดอย่างต่อเนื่องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับโทษของยาเสพติดโดยมีกลุ่มยาเสพติด

อยู่ 3 ประเภท

1. กลุ่มเสี้ยง ได้แก่ นักเรียน
2. กลุ่มเฝ้าระวัง ได้แก่ เยาวชน
3. กลุ่มบำบัด

การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ได้มีการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้กับผู้
ได้รับสิทธิในการรับ เบี้ยดังนี้

1. เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 17 หมู่บ้าน
2. เบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน 17 หมู่บ้าน
3. เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 17 หมู่บ้าน

ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

ถนนสายที่ 1 เป็นถนนลาดยาง สายสว่าง - กุดเรือคำ ผ่านบ้านดงบัง, บ้าน
คำเม็กน้อย, บ้านคำเม็กใหญ่ บ้านเหล่า , บ้านถ่อน, บ้านหนองแวง หมู่ที่ 5,10,16

ถนนสายที่ 2 เป็นถนนลาดยาง เชื่อมระหว่างบ้านดงบัง - บ้านดงปาก

ถนนสายที่ 3 เป็นถนนลาดยาง เชื่อมระหว่างบ้านคำเม็กใหญ่ - บ้านโคกไช

วาน

ถนนสายที่ 4 เป็นถนนลาดยาง เชื่อมระหว่างบ้านเหล่า - บ้านโสก

ถนนสายที่ 5 เป็นถนนลาดยาง เชื่อมระหว่างบ้านเหล่า - บ้านโพนบก , บ้าน
โพนใหม่

ถนนสายที่ 6 เป็นถนนลูกรัง เชื่อมระหว่างบ้านหนองแวง หมู่ที่ 10 - บ้าน

ดงปาก

ถนนสายที่ 7 เป็นถนนลาดยาง เชื่อมระหว่างบ้านหนองแวง หมู่ที่ 10-บ้านหนอง

บังงาม

การไฟฟ้า

จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน 17 หมู่บ้าน

การประปา

จำนวนครัวเรือนที่มีน้ำประปาใช้ จำนวน 17 หมู่บ้าน

โทรศัพท์

ประชาชนมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้ จำนวน 17 หมู่บ้าน

ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

มีไปรษณีย์ประจำตำบลบ้านเหล่า 1 แห่ง

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

การกลั่นกรองพืชเศรษฐกิจได้แก่ ข้าว อ้อย ยางพารา มันสำปะหลัง

การประมง

มีการเลี้ยงปลาน้ำจืดและปลาทะเลขนาดใหญ่ไว้บริโภคในครัวเรือน

การปศุสัตว์

ได้แก่ การเลี้ยงโค กระบือ ไก่ เป็ด สุกร

การบริการ

การบริการ wifi ฟรีที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าและการบริการรถ EMS ในการส่งผู้ป่วยในพื้นที่ตำบลบ้านเหล่าการบริการรถกระเช้าไฟฟ้าและการบริหารรถบรรทุกน้ำเอนกประสงค์

การท่องเที่ยว

1. รอยพระพุทธรบาท วัตถุประสงค์พำ (ทางศาสนา) บ้านเหล่า หมู่ที่ 1
2. อ่างเก็บน้ำห้วยอีพัน ตามโครงการพระราชดำริ(ทางแหล่งน้ำ-เกษตรกรรม)

อุตสาหกรรม

ลานรับซื้อยางพารา 2 แห่ง

- 1.บ้านดงบัง หมู่ที่ 2
- 2.บ้านคำเม็ก หมู่ที่ 9

มีลานรับซื้ออ้อย 2 แห่ง

- 1.บ้านดงบังหมู่ที่ 2
- 2.บ้านเหล่า หมู่ที่ 13

มีลานรับซื้อมัน 4 แห่ง

- 1.บ้านดงบาก หมู่ที่ 6
- 2.บ้านหนองแวง หมู่ที่ 10

3.บ้านหนองแวง หมู่ที่ 16

4.บ้านเหล่า หมู่ที่ 13

มีลานรับซื้อข้าวเปลือก 2 แห่ง

- 1.บ้านหนองแวง หมู่ที่ 10
- 2.บ้านหนองแวง หมู่ที่ 16

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

1. กลุ่มอาชีพผ้าฝ้ายทอมือ
2. กลุ่มอาชีพผ้าฝ้ายย้อมครามธรรมชาติ
3. กลุ่มอาชีพแปรรูปผลิตภัณฑ์และกะลามะพร้าว
4. กลุ่มอาชีพจักรสานผู้สูงอายุ
5. กลุ่มเย็บผ้าจักรอุตสาหกรรม
6. กลุ่มจักสานกระเป๋าพลาสติก
7. กลุ่มผลิตดอกไม้จากถุ่นอง
8. กลุ่มแปรรูปผลิตจากปลาส้ม

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

น้ำ

- | | |
|--|---------------|
| 1. บ่อน้ำ | จำนวน 43 แห่ง |
| 2. บ่อบาดาล | จำนวน 51 แห่ง |
| 3. ฝาย/ทำนบ | จำนวน 40 แห่ง |
| 4. ประปาหมู่บ้าน | จำนวน 10 แห่ง |
| 5. จำนวนแหล่งน้ำธรรมชาติ เช่น ห้วย หนอง คลอง บึง | จำนวน 32 แห่ง |
| 6. ประปาถ่ายโอนให้ อบต. | จำนวน 6 แห่ง |
| 7. ประปาบ่อบิวดินถ่ายโอนให้ อบต. | จำนวน 2 แห่ง |

ป่าไม้

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้เบญจพรรณ ป่าไม้ธรรมชาติ

ภูเขา

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีภูเขา

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทรัพยากรน้ำ

ในปัจจุบันลำห้วยเกิดการตื้นเขินและแห้งแล้งมากในฤดูแล้ง ในช่วงหน้าฝนน้ำท่วมพื้นที่ทำการเกษตร ส่วนในฤดูน้ำแล้งน้ำจะเหือดแห้ง ทำให้ไม่มีน้ำเพียงพอในการทำการเกษตร

ทรัพยากรป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้มีแนวโน้มลดลง การเผาป่า การบุกรุกทำลายป่า เพื่อต้องการที่ดินเป็นที่อยู่อาศัยและทำการเกษตร ปัจจุบันได้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดโครงการเพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

นับถือศาสนาพุทธ	99.88 %
นับถือศาสนาคริสต์	0.12 %

ประเพณีและงานประจำปี

- บุญเดือน 12 คลอง 13 ประเพณีลอยกระทง ประเพณีสงกรานต์ งานบุญพะเหวดสันตร งานบุญกฐิน งานบุญเข้าพรรษา งานบุญออกพรรษา งานบุญข้าวประดับดิน งานก่อประสาทราย

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

มีผ้าฝ้ายย้อมครามธรรมชาติ

OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- 1.ผ้าฝ้ายทอมือ
- 2.ผ้าฝ้ายย้อมครามธรรมชาติ
- 3.กะลามะพร้าวแปรรูป

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 สัญญาณไฟจราจรถนน

ตรอกซอยร้อยละ 72.66 ด้านงานก่อสร้างลานกีฬาต้านยาเสพติดประชาชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์และบริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80 ขึ้นไป ในบริการการขอ อนุญาตปลูกสร้างต่อเติมตัดแปลงรื้อถอน 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 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิดว่าเอกสารจดหมายเหตุหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิดว่าเอกสารจดหมายเหตุ 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 อธิยาศัยอยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ 2.2 ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด

แหวะมะ จินาเว และอริยา คูหา (2553) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนใจเขตอำเภอเมืองจังหวัดนราธิวาส ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ทั้งรายด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำแนก

ตามอายุ และการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่จำแนกตามเพศ และรายได้ไม่แตกต่างกัน

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

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ งานด้านจัดเก็บรายได้ งานด้านสาธารณสุข, งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนครจำนวน 4 งาน คือ งานด้านจัดเก็บรายได้, งานด้านสาธารณสุข, งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 12,468 คน โดยทำการสุ่มอย่างแบบบังเอิญ ตามบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการตามกิจกรรม ดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร ปี 2566		ครัวเรือน	รวม
		หญิง	ชาย		
1	หมู่ที่ 1 เหล่า	220	197	143	417
2	หมู่ที่ 2 ดงบัง	360	343	203	703
3	หมู่ที่ 3 ถ่อน	529	487	312	1,016
4	หมู่ที่ 4 คำเม็ก	436	464	268	900
5	หมู่ที่ 5 หนองแวง	254	258	177	512
6	หมู่ที่ 6 ดงบก	490	486	249	976
7	หมู่ที่ 7 โพนบก	488	474	275	962
8	หมู่ที่ 8 หนองผือ	268	221	129	489
9	หมู่ที่ 9 คำเม็กใหม่	263	254	145	517
10	หมู่ที่ 10 หนองแวง	601	592	348	1,193
11	หมู่ที่ 11 โพนใหม่	417	400	222	817
12	หมู่ที่ 12 ดงบกน้อย	339	360	187	699
13	หมู่ที่ 13 เหล่าอุดม	319	282	189	601
14	หมู่ที่ 14 ดงบกวังแสง	394	354	177	748
15	หมู่ที่ 15 ดงบังใหม่	315	282	173	597
16	หมู่ที่ 16 หนองแวง	338	346	154	684

17	หมู่ที่ 17 เหล่าพัฒนา	320	317	177	637
รวม		6,351	6,117	3,528	12,468

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้ศึกษาค้นคว้าจึงใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด ระหว่างค่าจริงและค่าโดยประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

โดยกำหนดให้ n คือ จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

จากสูตร

$$n = \frac{12,468}{1 + 12,468(0.05)^2}$$

$$n = 380.14 \approx 381$$

ดังนั้นใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 381 คน

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

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าสร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็น

แบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีทั้งในส่วนที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด มีทั้งหมด 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ด้านงานด้านจัดเก็บรายได้

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ด้านงานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ด้านงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)

สำหรับตอนที่ 1-5 ใช้มาตราวัดแบบ Likert ให้ค่าน้ำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกันยายน-เดือนตุลาคม 2566 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนที่มารับบริการหรือการให้บริการนอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการคำนวณผลจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดค่าการกระจายของข้อมูล

การประเมินผล

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

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

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

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

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนคะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด.

2545 : 106)

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

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X แทน คะแนนแต่ละตัว
 N แทน จำนวนคะแนน
 \sum แทน ผลรวม

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ งานด้านจัดเก็บรายได้ งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกันยายน-เดือนตุลาคม 2566 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 381 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อ.เจริญศิลป์ จ.สกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อ.เจริญศิลป์ จ.สกลนคร ด้านงานจัดเก็บรายได้

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อ.เจริญศิลป์ จ.สกลนคร ด้านงานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อ.เจริญศิลป์ จ.สกลนคร ด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อ.เจริญศิลป์ จ.สกลนคร งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)

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 กลุ่มตัวอย่งมากที่สุดคือ 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
พนักงานบริษัทเอกชน	22.00	5.73
เกษตรกร	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 อาชีพเกษตรกร จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.51 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.04 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.88 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร
โดยภาพรวม

ตาราง 4.6 ภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์
จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านจัดเก็บรายได้	4.83	0.40	96.60	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	4.85	0.22	97.00	มากที่สุด
งานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	4.84	0.27	96.80	มากที่สุด
งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)	4.85	0.23	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.28	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุขและ งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านจัดเก็บรายได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร
ด้านงานด้านจัดเก็บรายได้

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านจัดเก็บรายได้ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านจัดเก็บรายได้ 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 ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.8-4.11 ดังนี้

ตาราง 4.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านจัดเก็บรายได้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

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

จากตาราง 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านจัดเก็บรายได้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ลำดับถัดไปคือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านจัดเก็บรายได้ ด้านช่องทางให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.81	0.40	96.20	มากที่สุด
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายด้านข้อมูลงานด้านจัดเก็บรายได้ ที่เหมาะสมและเพียงพอ	4.85	0.38	97.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้	4.90	0.41	98.00	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้	4.85	0.55	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	0.58	95.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านจัดเก็บรายได้ 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 มีช่องทางการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ ที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านจัดเก็บรายได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.87	0.22	97.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการด้านข้อมูลงานด้านจัดเก็บรายได้	4.81	0.16	96.20	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.85	0.17	97.00	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้	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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านจัดเก็บรายได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนครงานด้านจัดเก็บรายได้ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านจัดเก็บรายได้ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 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 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านดังตาราง 4.13-4.16 ดังนี้

ตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย	4.92	0.14	98.40	มากที่สุด
2. ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	4.89	0.17	97.80	มากที่สุด
3. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.91	0.23	98.20	มากที่สุด
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานด้านสาธารณสุข	4.83	0.21	96.60	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	4.82	0.23	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.87	0.20	97.48	มากที่สุด

จากตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.48 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขเหมาะสมและทั่วถึง	4.80	0.23	96.00	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขเหมาะสมและเพียงพอ	4.90	0.14	97.60	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	4.82	0.22	96.40	มากที่สุด
4. การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานด้านสาธารณสุข	4.81	0.21	96.20	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	4.80	0.24	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.21	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	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. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการทำงานด้านสาธารณสุข	4.87	0.15	97.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานด้านสาธารณสุข	4.84	0.17	96.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.81	0.18	96.20	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข	4.82	0.21	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.18	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในงานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ลำดับถัดไป คือ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

ตาราง 4.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข 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. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	4.92	0.25	97.60	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.81	0.23	96.20	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่องานด้านสาธารณสุข	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 พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข	4.80	0.23	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.30	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ลำดับถัดไป คือ สถานที่ตั้งของ

หน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 และลำดับสุดท้าย คือ ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ การให้บริการงานชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 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 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่ง

อำนาจความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.59 ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.23-4.26 ดังนี้

ตาราง 4.18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่ยุ่งยากซับซ้อน 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. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.81	0.21	96.20	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.83	0.23	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.26	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่

ขั้นตอนการให้บริการงานให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

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

จากตาราง 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อย่างเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และ ตามลำดับ

ตาราง 4.20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 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. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.88	0.18	97.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.82	0.23	96.40	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.81	0.31	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.27	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง

พอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.57 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากตาราง 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.55 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.80	0.38	96.00	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.87	0.20	97.40	มากที่สุด
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.82	0.54	96.40	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.83	0.21	96.60	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ในงานให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.79	0.27	95.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.84	0.24	96.80	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.82	0.25	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.31	96.60	มากที่สุด

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)

ตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) 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 4.23-4.26 ดังนี้

ตาราง 4.23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) 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. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)	4.87	0.29	97.40	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)	4.81	0.18	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.26	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และลำดับสุดท้าย คือ ขั้นตอนการ

ให้บริการงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

ตาราง 4.24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.89	0.29	97.80	มากที่สุด
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)	4.91	0.18	98.20	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.87	0.29	97.40	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่องานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)	4.81	0.41	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.87	0.29	97.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานด้านงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี 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. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานให้บริการงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)	4.89	0.20	97.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.84	0.18	96.80	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)	4.82	0.14	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.18	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) 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 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้บริการงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ

97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) 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. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)	4.87	0.19	97.40	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.82	0.17	96.40	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)	4.84	0.18	96.80	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.89	0.17	97.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.86	0.18	97.20	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)	4.82	0.23	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.20	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ภาพรวม พึงพอใจต่อ ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ชัดเจนและเข้าใจง่ายค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

ตาราง 4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านจัดเก็บรายได้	4.83	0.40	96.60	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	4.85	0.22	97.00	มากที่สุด
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.84	0.27	96.80	มากที่สุด
งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)	4.85	0.23	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.28	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.27 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุก

งาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนจนวนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อยกระดับงานด้านจัดเก็บรายได้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าเหล่า อ.เจริญศิลป์ จ.สกลนครด้านงานจัดเก็บรายได้ ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าเหล่า อ.เจริญศิลป์ จ.สกลนครด้านงานด้านสาธารณสุข ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าเหล่า อ.เจริญศิลป์ จ.สกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าเหล่า อ.เจริญศิลป์ จ.สกลนคร งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) 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

ละ 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

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนครโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุขและ งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านจัดเก็บรายได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนครโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุขและ งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านจัดเก็บรายได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอ เจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความ พึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยสรุปได้ค้ำร้อยละของ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอ- เจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ด้วยการ เพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่ง อำนวยความสะดวกเพื่อยกระดับงานด้านจัดเก็บรายได้

ดังนั้นการเพิ่มจำนวนบุคลากร ควรมาพร้อมกับการให้บริการของพนักงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ต้องให้บริการด้วย ความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้และความ ชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติจึงส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม โดยผู้ ให้บริการยึดหลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดย นำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็น คำขึ้นต้นขององค์ประกอบ ของความสำเร็จในการบริการ 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) 2. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Expectation) 3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) 4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) 5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) 6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) 7. ความมีประสิทธิภาพของการ ดำเนินงานบริการ (Efficiency) (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539 : 108)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553) **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมโยธา) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ขนิษฐา เนตรล้อมวงศ์. (2535). **ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการปฏิบัติตัวของวัยรุ่น**. ปริญญาโท (คหกรรมศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สำนักหอสมุด.
- เชิดศักดิ์ โฆวาลินธุ์. (2553). **การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร.
- ดารารัตน์ มีเจริญและคณะ. (2550) **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานอำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี**. รายงานการวิจัย บธ.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. อัดสำเนา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545) **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2547). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด(มหาชน) 2550ก. รายงานการ ประชุมแผนการตลาดภาคเหนือ.แผนการตลาดภาคเหนือ
- อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร**. วารสารบัณฑิตศึกษา, 11 (53); 65-74.
- นภดล สารีบุตร. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี**. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, 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 จันท์พุดพิงศ์. (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 ถาวรทิววณิช. (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 การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน

เหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

5 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมาก

3 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อย

1 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

งานด้านจัดเก็บรายได้

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูลงานด้านงานด้านจัดเก็บรายได้ เหมาะสม และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการด้านงานด้านจัดเก็บรายได้						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้						
ด้านช่องทางบริการ						
1. มีช่องทางบริการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายด้านข้อมูลงานด้านจัดเก็บรายได้ที่เหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางบริการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้						

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

งานด้านสาธารณสุข

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการงานด้าน สาธารณสุข						
3. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานด้าน สาธารณสุข						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงาน ด้านสาธารณสุข						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข เหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานด้าน สาธารณสุข เหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการด้าน การศึกษา						
4. การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานด้านสาธารณสุข						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้าน สาธารณสุข						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการทำงาน สาธารณสุข						
4. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานด้านสาธารณสุข						
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหา ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้าน สาธารณสุข						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทาง มารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่องานด้าน สาธารณสุข						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์การ ให้บริการงานชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงาน ด้านสาธารณสุข						
ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้าน สาธารณสุข						

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. การให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเหมาะสม						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทาง มารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการงาน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ใน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการงาน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ในงาน ให้บริการงานงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัยชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของใน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย						

งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่องานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานให้บริการงาน ด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้าน บริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทาง มารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ใน งานด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานด้านบริการ สาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์งานด้าน บริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา) ชัดเจนและ เข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของงาน ด้านบริการสาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)						
ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้านบริการ สาธารณะ (ถนน ไฟฟ้า ประปา)						

ขอขอบคุณ ที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม