



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
การให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เสนอ

เทศบาลตำบลบ้านด้าย
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

การสำรวจ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านการบริการสาธารณสุข โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อตอบสนองต่อประชาชนในท้องถิ่นต่อไป

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชสกลนคร

สารบัญ

หน้า

คำนำ	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญภาพประกอบ	(4)
สารบัญตาราง	(5)
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	(7)

บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4

บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	10
บริบทเทศบาลเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	26
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล	28
การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	29

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	31
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบ้านด้าย โดยภาพรวม	34
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านรายได้หรือภาษี	35
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย	40
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	45
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านบริการสาธารณสุข	50
แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบ้านด้าย	55
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	56
สรุปผล	56
อภิปรายผล	57
ข้อเสนอแนะ	58
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	63

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	4
2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	11

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ข้อมูลประชากรเทศบาลตำบลบ้านด้าย	18
3.1	จำนวนประชากร และตัวอย่างเทศบาลตำบลบ้านด้าย	27
4.1	จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม	32
4.2	จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม	32
4.3	จำนวนร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม	33
4.4	จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม	33
4.5	จำนวนร้อยละของรายได้ผู้ตอบแบบสอบถาม	34
4.6	ภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย	34
4.7	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านรายได้หรือภาษีโดยรวม	35
4.8	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านรายได้หรือภาษีด้านขั้นตอนการให้บริการ	36
4.9	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านรายได้หรือภาษีด้านช่องทางการให้บริการ	37
4.10	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านรายได้หรือภาษีด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	38
4.11	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านรายได้หรือภาษีด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	39
4.12	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย	40
4.13	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	41
4.14	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	42
4.15	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	44
4.17 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม	45
4.18 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	46
4.19 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	47
4.20 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	48
4.21 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	49
4.22 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านบริการสาธารณสุข โดยภาพรวม	50
4.23 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านบริการสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ	51
4.24 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านบริการสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ	52
4.25 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านบริการสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	52
4.26 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ด้านบริการสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	54
4.27 ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบ้านด้าย	55

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ คือ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการป้องกันสาธารณสุข/ช่วยเหลือสาธารณสุข ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านการบริการสาธารณสุขของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพของเทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านรายได้หรือภาษี
2. งานด้านการป้องกันสาธารณสุข/ช่วยเหลือสาธารณสุข
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านการบริการสาธารณสุข

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ด้านการป้องกันสาธารณสุข/ช่วยเหลือสาธารณสุข ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านการบริการสาธารณสุข การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 381 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือนสิงหาคม-เดือนกันยายน 2564 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก หมู่บ้านทั้งหมด หมู่บ้าน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

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

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

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

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคะแนน

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

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

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัว

N แทน จำนวนคะแนน

$\sum$ แทน ผลรวม

ผลการวิจัย

- 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 รองลงมาคือมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 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. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย และด้านบริการสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้ายคือ ด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย และด้านบริการสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้ายคือ ด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84

คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี 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

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย 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

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และลำดับสุดท้าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.59 ตามลำดับ

7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านบริการสาธารณสุข 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. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครในด้านต่างๆ ดังนี้

งานด้านรายได้หรือภาษี	ร้อยละ 96.60
งานด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย	ร้อยละ 97.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ร้อยละ 96.80
งานด้านการบริการสาธารณสุข	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 ที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่ แทน ซึ่งเป็นบันไดสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ได้ กำหนดหลักการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยใช้วิธีการ บริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น โดยมีหน้าที่ สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้าน กระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสิ่งเหล่านี้มี ผลกระทบต่อการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวกับ ประชาชนโดยตรง เช่น การบริการจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บ รายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานขออนุญาตต่างๆ งาน ส่งเสริมการเกษตร อินเทอร์เน็ตตำบล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ ประชาชน ที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิด และดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

เทศบาลตำบลบ้านด้ายได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านด้ายตามที่กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีสภาพเหมาะสม สมควรให้จัดตั้งเป็นเทศบาลตำบล อาศัย อำนาจตามความในมาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครเป็นเทศบาลตำบล

บ้านด้าย ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 31 กรกฎาคม 2552 เป็นต้นไป มีเนื้อที่ประมาณ 24 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 15,000 ไร่ อยู่ห่างจากอำเภอสว่างแดนดินมาทางทิศตะวันตกตามถนนนิตโย (สกลนคร – อุดรธานี) ประมาณ 8 กิโลเมตร และห่างจากตัวจังหวัดสกลนครไปทางทิศตะวันออกตามถนนนิตโย (หมายเลข 22) ประมาณ 91 กิโลเมตร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เป็นผลสะท้อนถึงความรู้สึกรักนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อันเป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกรักนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านรายได้หรือภาษี
2. งานด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านการบริการสาธารณสุข

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึง

พอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านการบริการสาธารณสุข โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

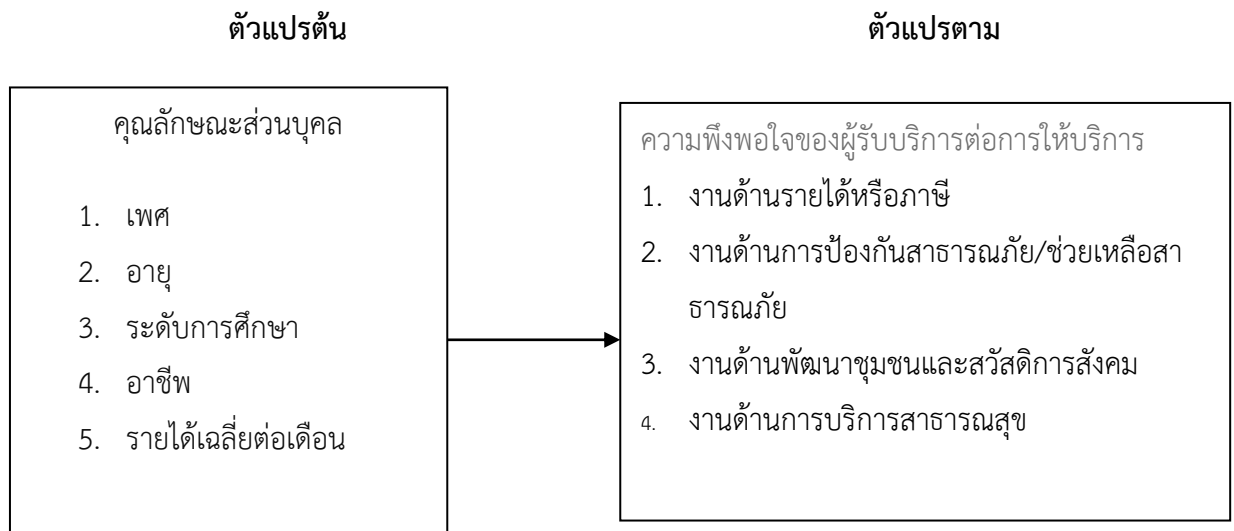
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลที่ได้รับจากการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน ดังนี้

1. สามารถนำผลจากการประเมินเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
2. สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดการขยายประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้า เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป
3. ได้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็น กรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้ กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูป ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านการบริการสาธารณสุข

2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทบนั้น

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการมีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามและ แจงข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

4. ประชาชนผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้านของเทศบาลตำบลบ้านค่าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

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

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

วิลลิสที้ ทรายางกูร (2526 : 174) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบโน้ตทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน 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 ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

มีการเสียสละอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานเป็นอย่างมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคลากร มีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานก็จะไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่จะจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นๆ ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นผลมาจากการสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงานให้หน่วยงานของตนเองมีความเจริญ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น

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

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

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

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการ

บริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกัน ข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน

จากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

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

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

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้าน

ต่างๆที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ผาสุวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2532: 68) อธิบายว่า การวัดด้านจิตินัย หรือความรู้สึกเป็นการวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ เช่น ความสนใจ ความพอใจ ความซาบซึ้ง เจตคติหรือทัศนคติ ค่านิยมการปรับตัว ทัศนคติเป็นการวัดถึงความรู้สึกของบุคคลอันเนื่องมาจากการ เรียนรู้ หรือประสบการณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ค่อนข้างถาวรในระยะหนึ่ง แต่อาจเปลี่ยนได้ และทัศนคติก็สามารถระบุ ทิศทาง ความมากน้อยหรือความเข้มได้

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

1.1 การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะ คงเส้นคงวาหรืออย่างน้อย เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาหนึ่ง

1.2 ทัศนคติไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นการวัดทัศนคติจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผนคงที่ไม่ใช่พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

1.3 การศึกษาทัศนคติของมนุษย์นั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่เฉพาะ ทิศทางทัศนคติของบุคคลเหล่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อยหรือความเข้มของทัศนคติด้วย

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

2.1 เนื้อหา (Content) การวัดทัศนคติต้องมีสิ่งเร้าไปกระตุ้นให้แสดงกริยาท่าทีออก สิ่งเร้า โดยทั่วไปได้แก่ สิ่งที่ต้องการทำ

2.2 ทิศทาง (Direction) การวัดทัศนคติโดยทั่วไปกำหนดให้ทัศนคติมีทิศทางเป็น เส้นตรงและต่อเนื่องกันในลักษณะเป็นซ้าย-ขวาและบวก - ลบ

2.3 ความเข้ม (Intensity) กริยาท่าทีและความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเร้านั้น มีปริมาณมากหรือน้อยแตกต่างกัน ถ้ามีความเข้มสูงไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดก็ตาม จะมีความรู้สึก หรือท่าทีรุนแรงมากกว่าที่มีความเข้มปานกลาง

3. มาตรวัดทัศนคติ (Attitude Scale) เครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติ เรียกว่ามาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เครื่องมือวัดทัศนคติที่นิยมใช้และรู้จักกันแพร่หลายมี 4 ชนิด ได้แก่ มาตรวัดแบบเธอร์สโตน (Thurstone Type Scale) มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) มาตรวัดแบบกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรวัดของออสกู๊ด (Osgood Scale) ซึ่งแต่ละประเภทมีข้อจำกัด ข้อดี ข้อเสียแตกต่างกัน ดังนั้นการจะเลือกใช้มาตรวัดแบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำกัดของการศึกษา (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์; 2547 : 294 - 306)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

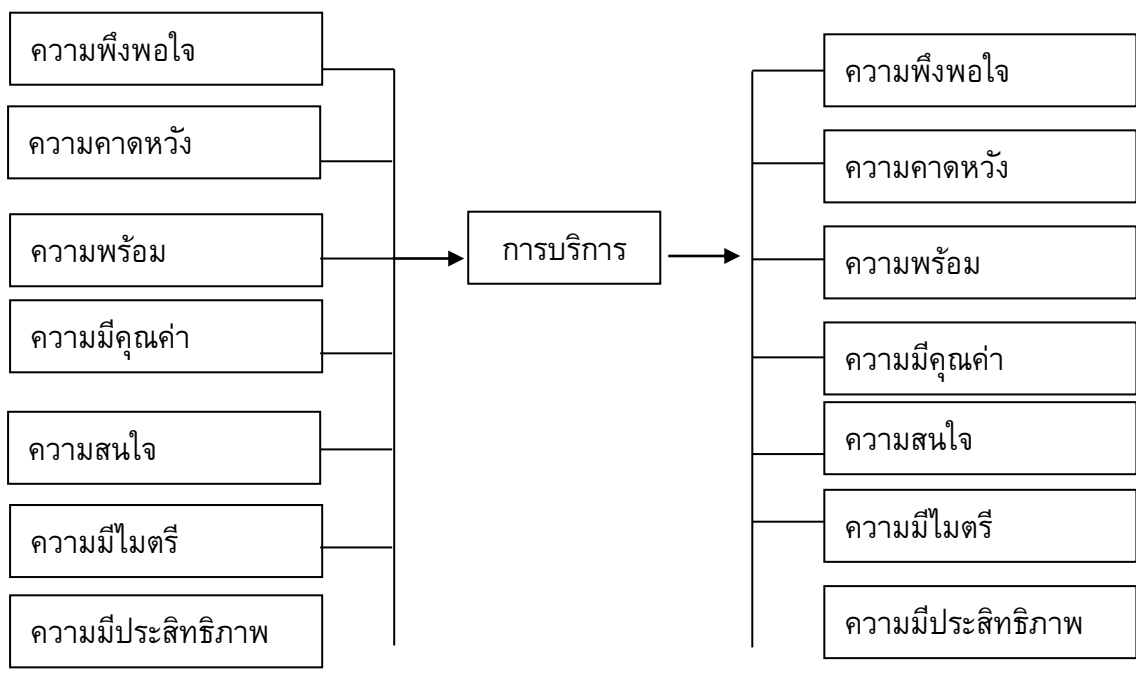
ตามที่ทราบกันดีว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่าง ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้ใช้บริการยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงต้องการการบริการที่ดี รวดเร็วและง่าย ๆ ดังนั้นสิ่งสำคัญในการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีประเด็นที่สำคัญได้แก่ ความหมาย ของการบริการ ลักษณะเฉพาะของการบริการ ความสำคัญของการบริการ จำแนกระดับของการบริการ โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

ศุภนิธย์ โขครัตนชัย (2536 : 13) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือ ความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่มีต่อการบริการดังกล่าวได้

สุนิรันดร์ จันทรวีเศษ (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 เณลิมจิระรัตน์. 2539 : 108

จากภาพประกอบ 2.1 การจัดระบบการบริหารให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ให้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการ ได้ตรงกันพอดีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการ นับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่มีควรละเลย สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

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

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างแบบพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ และถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กันและมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่งพนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพรับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติดี โต๊ะอาหารถูกจัดไว้อย่างสวยงามด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกัน มีเสียงดนตรีเบา ๆ ภายในภัตตาคารตกแต่งอย่างทันสมัยไม่แออัดและสะอาดเรียบร้อย หลังจากการจ่ายเงินค่าบริการลูกค้ามีความรู้สึกไม่เสียดายเงินที่จ่ายไปและตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีก เพราะอาหารอร่อยและบริการดีเยี่ยม เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับคุณค่าจากการ บริการอย่างเต็มเปี่ยม

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

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

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจ ขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

ขณะเดียวกัน สมิต สัจฉกร (2546) กล่าวว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

- 1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
- 4) ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้นๆ

- 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเล ที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงาน ที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

บริบทเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร **ที่ตั้ง**

เทศบาลตำบลบ้านด้ายได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด้ายตามที่กระทรวงกระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีสภาพเหมาะสม สมควรให้จัดตั้งเป็นเทศบาลตำบล อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครเป็นเทศบาลตำบลบ้านด้าย ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 31 กรกฎาคม 2552 เป็นต้นไป มีเนื้อที่ประมาณ 24 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 15,000 ไร่ อยู่ห่างจากอำเภอสว่างแดนดินมาทางทิศตะวันตกตามถนนนิตโย (สกลนคร – อุดรธานี) ประมาณ 8 กิโลเมตร และห่างจากตัวจังหวัดสกลนครไปทางทิศตะวันออกตามถนนนิตโย (หมายเลข 22) ประมาณ 91 กิโลเมตร โดยมีขอบเขต ดังนี้

- 1) ทิศเหนือ ติดต่อกับต.คำสะอาด ต.โพนสูง และต.สว่างแดนดิน อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร
- 2) ทิศใต้ ติดต่อกับต.หนองหลวง อำเภอสว่างแดนดิน จ.สกลนคร
- 3) ทิศตะวันออก ติดต่อกับต.สว่างแดนดิน อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร
- 4) ทิศตะวันตก ติดต่อกับต.บงใต้ อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร

ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลบ้านด้ายตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ของตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีเนื้อที่ประมาณ 24 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 15,000 ไร่ อยู่ห่างจากอำเภอสว่างแดนดินมาทางทิศตะวันตกตามถนนนิตโย(สกลนคร –อุดรธานี) ประมาณ 8 กิโลเมตร และห่างจากตัวจังหวัดสกลนครไปทางทิศตะวันออกตามถนนนิตโย(หมายเลข 22) ประมาณ 91 กิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศของตำบลบ้านด้าย เป็นที่สูงทางด้านเหนือ ส่วนตอนกลาง และทางใต้ของตำบลเป็นที่ลุ่ม พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ในการทำนา ทำสวนทำไร่ มีแหล่ง

น้ำที่สำคัญที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านด้ายนอกจากน้ำฝนแล้วยังได้แก่น้ำท่า ซึ่งประกอบด้วยแหล่งน้ำหลายสาย ลำน้ำที่สำคัญได้แก่ลำน้ำห้วยด้าย ลำน้ำห้วยก้านเหลือง ตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ตั้งอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหนือระดับน้ำทะเล 172 เมตร มีลักษณะสภาพพื้นที่ เป็นที่ราบสูง

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อน อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บ้างครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 35 – 39.9 องศาเซลเซียส ร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม แต่อาจเกิด“ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 – 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขตเทศบาลไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 900 มิลลิเมตร

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว 1-2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 15 องศา

ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15 % ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10 %

การปกครอง

เทศบาลได้จัดตั้งชุมชนในเขตเทศบาล มีทั้งหมด 7 ชุมชน แต่ละชุมชนมีกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนของชุมชน 7 คน ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาล ประชาชนให้ความร่วมมือด้านการเลือกตั้งเป็นอย่างดี เช่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล ในปี พ.ศ. 2557 ประชาชนมาใช้สิทธิเลือกตั้ง จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี 3,071 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 4,659 คน คิดเป็นร้อยละ 65.92 จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล 3,065 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 4,680 คน คิดเป็นร้อยละ 65.49

ปัญหาคือการแข่งขันทางการเมืองค่อนข้างสูง มีจุดที่น่าสังเกตคือ มีการย้ายเข้าย้ายออกช่วงที่จะมีการเลือกตั้ง ไม่ว่าจะเป็นการเลือกผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภา นายกเทศมนตรี โดยเฉพาะ การคัดเลือกผู้ใหญ่บ้าน การแก้ไขปัญหาของเทศบาลคือ ขอความร่วมมือ ผู้นำ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบให้ระมัดระวัง สอดส่องพฤติกรรมและให้รายงานอำเภอทราบ การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เกี่ยวกับข้อกฎหมายของการเลือกตั้งที่กระทำได้และทำไม่ได้ ให้ประชาชนได้รับทราบ ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเทศบาลก็ได้พยายามแก้ไข โดยเรื่องจากการประชุมประชาคมท้องถิ่นทุกชุมชนในเขตเทศบาล ในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล

จากผลการประชุมทุกครั้งที่เทศบาลจัดขึ้น มีประชาชนสนใจเข้าร่วมประชุมรวมทั้งแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย ส่งผลให้เทศบาลดำเนินงานตามความต้องการของประชาชน และประชาชนได้รับและมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาล นอกจากนี้ เทศบาลได้จัดโครงการอบรมศึกษา ดูงาน ของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล อสม. และกรรมการชุมชน โครงการอื่นๆ สำหรับประชาชนอีกหลายโครงการ เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาเทศบาลให้เจริญเท่าเทียมกับเทศบาลอื่นๆ และเทศบาลมีโครงการจัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โครงการบางโครงการต้องระงับไว้เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ มีอัตรากำลังพนักงานเทศบาลจำกัด ไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านบริการ โดยเทศบาลแบ่งเขตการปกครอง ดังนี้

การเลือกตั้ง

เดิมเทศบาลได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลบ้านด้าย ทั้งเขตเทศบาลเป็น 1 เขตเลือกตั้ง สมาชิกสภาออกเป็น 2 เขต ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย หมู่ที่ 1,2,6,7

เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย หมู่ที่ 3,4,5

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านด้ายส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมาและประชาชนในเขตเทศบาลยังมีส่วนร่วมในการบริหารงานการช่วยเหลืองานเทศบาลเสนอแนะในกิจกรรมของเทศบาลในการดำเนินงานต่างๆ เช่น การประชุมประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความยากจน ฯลฯ

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2557)

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี 4,659 คน
- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล 4,680 คน

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง ครั้งล่าสุด (พ.ศ. 2557)

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี 3,071 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 4,659 คน คิดเป็นร้อยละ 65.92
- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล 3,065 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 4,680 คน คิดเป็นร้อยละ 65.49

ประชากร

จากข้อมูลจากสำนักบริหารทะเบียนอำเภออำเภอสว่างแดนดิน เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2564 รวมประชากรทั้งสิ้น 6,489 คน ชาย 3,242 คน หญิง 3,247 คน จำนวนครัวเรือนรวมทั้งสิ้น 1,876 ครัวเรือน ดังนี้

ตาราง 2.1 ประชากรของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนหลังคา เรือน	กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
		ชาย	หญิง	รวม		
1	บ้านด้าย	495	527	1,022	308	นายวิชัย ประหา
2	บ้านนาทม	461	483	944	272	นายจำปา วินทูล
3	บ้านนาคุณ	365	362	727	219	นายปรีวัชร พาอัม
4	บ้านคำบอน	695	680	1,375	357	นายยุทธยา ต้นสาย (กำนันตำบลบ้านด้าย)
5	บ้านคำไชยวาน	557	578	1,135	317	นายสนั่น โนนยะโส
6	บ้านดอนม่วงไข่	299	234	533	146	นายทองแดง พรหมร้อย โพธิ์
7	บ้านด้ายใหม่ พัฒนา	370	383	753	257	นายประไพ แวจรรณ
รวมทั้งสิ้น		3,242	3,247	6,489	1,876	

หมายเหตุ : ข้อมูลจากอำเภอสว่างแดนดิน ณ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2564

การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ 15 – 60 ปีเต็ม ร้อยละ 99 อ่าน เขียนภาษาไทยและคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ 6 – 14 ปี ร้อยละ 100 ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือเทียบเท่า และที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำ ร้อยละ 99 ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ปัญหาคือ ยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ๆ ได้ การ

แก้ปัญหาของเทศบาล ได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนอาหารเสริม

นม

สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน เช่นกัน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่นๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษาพยาบาล ปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหาคือ เทศบาลและหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกัน รมรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่งประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี สำหรับเด็กแรกเกิด - 6 ปี ผู้ปกครองสามารถเลี้ยงดูตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน บางครัวเรือน ไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การใช้ยาเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอ และประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ ปัญหาเหล่านี้เทศบาลพยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับโรงพยาบาล สาธารณสุข จัดกิจกรรมเพื่อแก้ไข

ปัญหา

(1) หน่วยงานด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน - แห่ง
- คลินิกเอกชน จำนวน - แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน - แห่ง

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ประชากรในเขตเทศบาล ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย ดังนี้

- | | | | |
|--------------------|--------|----|------------------------|
| - อาชีพเกษตรกรรม | ร้อยละ | 70 | ของจำนวนประชากรทั้งหมด |
| - อาชีพเลี้ยงสัตว์ | ร้อยละ | 13 | ของจำนวนประชากรทั้งหมด |
| - อาชีพรับจ้าง | ร้อยละ | 8 | ของจำนวนประชากรทั้งหมด |
| - อาชีพค้าขาย | ร้อยละ | 9 | ของจำนวนประชากรทั้งหมด |

การประมง

ในเขตเทศบาลไม่มีการประมง

การปศุสัตว์

เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ จำนวนสัตว์ในพื้นที่โดยประมาณ ดังนี้

	โค	กระบือ	สุกร	ไก่	เป็ด
หมู่ที่ 1	6	6	6	487	73
หมู่ที่ 2	39	31	-	744	79
หมู่ที่ 3	10	3	-	527	55
หมู่ที่ 4	72	58	-	395	18
หมู่ที่ 5	23	41	-	1,290	48
หมู่ที่ 6	8	15	4	882	53
หมู่ที่ 7	36	6	17	952	64
รวม	194	160	27	5,277	390

(ที่มา : สำนักงานปศุสัตว์อำเภอสว่างแดนดิน ณ วันที่ 3 ตุลาคม 2561)

การบริการ

โรงแรม	1	แห่ง	ร้านอาหาร	-	แห่ง
โรงพยาบาล	-	แห่ง	สถานีขนส่ง	-	แห่ง
ร้านเกมส์	1	แห่ง	ร้านเสริมสวย	5	แห่ง

การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่างๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับใช้พักผ่อนหย่อนใจ

อุตสาหกรรม

- จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก
 1. โรงสีขนาดเล็ก จำนวน 7 แห่ง
 2. โรงกลึงไม้ จำนวน 3 แห่ง
 3. โรงน้ำดื่ม จำนวน 5 แห่ง

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

ธนาคาร	-	แห่ง	สถานีบริการน้ำมัน	6	แห่ง
บริษัท	2	แห่ง	ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	-	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	-	แห่ง	ตลาดสด	-	แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	49	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	-	แห่ง
ซูเปอร์มาเก็ต	-	แห่ง	ร้านซ่อมรถ	4	แห่ง
ร้านวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง	6	แห่ง			

กลุ่มอาชีพ

กลุ่มผลิตภัณฑ์สิ่งทอ หมู่ที่ 7	กลุ่มผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ หมู่ที่ 1 – 7
กลุ่มสตรีแปรรูปอาหาร หมู่ที่ 7	กลุ่มสตรีตัดเย็บเสื้อผ้า หมู่ที่ 1 – 7
กลุ่มทอเสื่อกก 1 กลุ่ม	กลุ่มทอผ้า หมู่ที่ 4
กลุ่มกองทุน กขคจ. หมู่ที่ 5, หมู่ที่ 6	กลุ่มจักสาน หมู่ที่ 4, หมู่ที่ 3
กลุ่มสมุนไพร หมู่ที่ 3, หมู่ที่ 2, หมู่ที่ 6	กลุ่มออมทรัพย์ หมู่ที่ 1-7
กลุ่มร้านค้าชุมชน หมู่ที่ 1,2,3,4,5,7	

แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 – 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 เมื่อเทียบกับอัตราส่วนกับจังหวัด ร้อยละ 73.99 ซึ่งสูงกว่ามาก แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25 – 50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากแม่น้ำชี (อยู่นอกเขต) ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ และบางแห่งเค็ม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

ป่าไม้ ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้

ภูเขา ในเขตเทศบาลไม่มีภูเขา

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ของเทศบาลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากว่าพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม น้ำใต้ดินก็เค็ม หรือไม่ก็เป็นน้ำกร่อย ไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค-บริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝน น้ำในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน ปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหา เทศบาลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดหาถังขยะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

- ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 98
- ด้านสถาบันและองค์กรทางศาสนา วัด 6 แห่ง ในเขตตำบล ได้แก่
 1. วัดท่าวารีนาราม หมู่ที่ 2
 2. วัดป่าอัมพวัน หมู่ที่ 6
 3. วัดป่าบ้านนาคุณ หมู่ที่ 3
 4. วัดป่าบ้านคำบอน หมู่ที่ 4
 5. วัดชัยชนะวราราม หมู่ที่ 5
 6. วัดป่าประสิทธิ์สามัคคี หมู่ที่ 7
 และมีที่พักสงฆ์ 1 แห่ง คือ ที่พักสงฆ์บ้านคำบอน หมู่ที่ 4
- ผู้ที่นับถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ 2
 - สำนักคริสต์ 1 แห่ง

ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ประมาณเดือน มกราคม
- ประเพณีบุญผะเหวด ประมาณเดือน เมษายน
- ประเพณีทำบุญกลางบ้าน ประมาณเดือน พฤษภาคม
- ประเพณีวันสงกรานต์ ประมาณเดือน เมษายน
- ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือน ตุลาคม พฤศจิกายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ประมาณเดือน กรกฎาคม

ตุลาคม พฤศจิกายน

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสารใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาอีสาน

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตเทศบาลได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื่อที่ทอจากต้นกก ผ้าที่ทอจากผ้าฝ้ายและผ้าไหม เครื่องจักสานที่ทำจากไม้ไผ่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภดล สาริบุตร (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล นครอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยด้านสาธารณูปโภคประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซม งานรักษาความสะอาดประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการถึง และที่ทิ้งขยะบริการการเก็บ และขนขยะการเก็บค่าธรรมเนียม เก็บขยะในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้า และแสงสว่างประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่าง ร้อยละ 74.46 ด้านงานระบบจราจรประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้ง สัญญาณไฟจราจรถนนตรอกซอยร้อยละ 72.66 ด้านงานก่อสร้างลานกีฬาต้านยาเสพติดประชาชน ส่วน ใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์และบริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความพึงพอใจใน

ระดับสูงถึงร้อยละ 80 ขึ้นไป ในบริการการขอ อนุญาตปลูกสร้างต่อเติมดัดแปลงรื้อถอน และ ควบคุมดูแลอาหาร และบริการการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับเกี่ยวกับเรื่องอาคาร

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553) ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยจังหวัด นครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้ง ระดับความพึงพอใจของประชาชน ของแต่ละตำบล ในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้ เป็นแนวทางการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

นพดล อินจันทร์ และคณะ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการคั่นคว้าเอกสารจดหมายเหตุหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคั่นคว้าเอกสารจดหมายเหตุ ใน ภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด และในรายด้านอันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด และประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ ในระดับ มากที่สุดตามลำดับ และในรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า อันดับที่ 1 คือ ข้อ 2.1 ความ สุภาพเรียบร้อย อธิบายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ 2.2 ความกระตือรือร้น ความเอา ใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด

วาทะมะ จินาเว และอริยา คูหา (2553) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อ บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ จังหวัด นราธิวาส ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดนราธิวาส ทั้งรายด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามอายุ และการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่จำแนกตามเพศ และรายได้ไม่แตกต่าง กัน

อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัด

สกลนคร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ จำแนกตามรายได้ และเขตที่อยู่อาศัย
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่จำแนกตามเพศ และอาชีพไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านการบริการสาธารณสุข โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านการบริการสาธารณสุข โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 6,489 คน โดยทำการสุ่มอย่างแบบบังเอิญ ตามบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการตามกิจกรรม ดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านด้าย	495	527	1,022
2	บ้านนาทม	461	483	944
3	บ้านนาคุณ	365	362	727
4	บ้านคำบอน	695	680	1,375
5	บ้านคำไชยวาน	557	578	1,135
6	บ้านดอนม่วงไข่	299	234	533
7	บ้านด้ายใหม่พัฒนา	370	383	753
รวมทั้งสิ้น		3,242	3,247	6,489

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

$$n = \frac{6489}{1 + 6489(0.05)^2}$$

$$n = 376.77 \approx 378$$

เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บข้อมูล จึงได้เก็บข้อมูลเพิ่ม 3 ชุด เพื่อป้องกันปัญหาข้อมูลไม่สมบูรณ์ดังนั้นใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 381 คน

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

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าสร้างขึ้น โดยศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีทั้งในส่วนที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด มีทั้งหมด 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านด้าย
ด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านด้าย
ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านด้าย
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านด้าย
ด้านบริการสาธารณสุข

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 ระหว่างเดือนสิงหาคม-เดือนกันยายน 2564 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนที่มารับบริการหรือการให้บริการนอกสถานที่ของเทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน 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 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านการบริการสาธารณสุข ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม-เดือนกันยายน 2564 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 381 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านด้าย

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านด้าย

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านด้าย

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านการป้องกันสาธารณภัย/
ช่วยเหลือสาธารณภัย

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านด้าย

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านด้าย

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านบริการสาธารณสุข

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตารางแสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

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

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 381 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.27

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

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

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 381 คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.83 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

ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	16.00	4.17
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12.00	3.13
พนักงานงานบริษัทเอกชน	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 31.51.38 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 รองลงมาคือการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 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 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม

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 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.47 รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตาราง 4.6 ภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านรายได้หรือภาษี	4.83	0.40	96.60	มากที่สุด
ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย	4.85	0.22	97.00	มากที่สุด
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.84	0.27	96.80	มากที่สุด
ด้านบริการสาธารณสุข	4.85	0.23	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.28	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัยฯ และ ด้านบริการสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้ายคือ ด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 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

จากตาราง 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

ตาราง 4.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูลงานด้านรายได้หรือภาษี เหมาะสม และเข้าถึงได้ง่าย	4.81	0.62	96.20	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการด้านงานด้านกา ด้านรายได้หรือภาษี	4.92	0.44	98.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	4.86	0.43	97.20	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.84	0.57	96.80	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	0.59	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.53	97.20	มากที่สุด

ตาราง 4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอ
สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือภาษีที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.81	0.40	96.20	มากที่สุด
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายด้านข้อมูลด้านรายได้หรือภาษี ที่เหมาะสมและเพียงพอ	4.85	0.38	97.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	4.90	0.41	98.00	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	4.85	0.55	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	0.58	95.80	มากที่สุด

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

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอ
สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.87	0.22	97.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการ ให้บริการด้านข้อมูลด้านรายได้หรือภาษี	4.81	0.16	96.20	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.85	0.17	97.00	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการ ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็น
ร้อยละ 97.20 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก
ได้แก่ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอ
สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถ เดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.79	0.25	95.80	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการ ให้บริการ	4.93	0.27	98.6	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการ ให้บริการ	4.78	0.36	95.6	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ ชัดเจน	4.86	0.22	97.20	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการ ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.81	0.23	96.20	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้าน ข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ
96.40 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่
ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.6 ลำดับ
ถัดไป คือ มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อย
ละ 97.20 และลำดับสุดท้าย คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81
คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านการป้องกันสาธารณสุข/ช่วยเหลือสาธารณสุข

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านการป้องกันสาธารณสุข/ช่วยเหลือสาธารณสุข 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านการป้องกันสาธารณสุข/ช่วยเหลือสาธารณสุข 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 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.13-4.16 ดังนี้

จากตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านการป้องกันสาธารณสุข/ช่วยเหลือสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.48 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการป้องกันสาธารณสุข/ช่วยเหลือสาธารณสุข ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ การให้บริการตามลำดับผู้

มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และ ลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการด้านการป้องกันสาธารณสุข/ช่วยเหลือสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านการป้องกันสาธารณสุข/ช่วยเหลือสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการป้องกันสาธารณสุข/ช่วยเหลือสาธารณสุข ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย	4.92	0.14	98.40	มากที่สุด
2. ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการด้านการป้องกันสาธารณสุข/ช่วยเหลือสาธารณสุข	4.89	0.17	97.80	มากที่สุด
3. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.91	0.23	98.20	มากที่สุด
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการด้านการป้องกันสาธารณสุข/ช่วยเหลือสาธารณสุข	4.83	0.21	96.60	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการด้านการป้องกันสาธารณสุข/ช่วยเหลือสาธารณสุข	4.82	0.23	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.87	0.20	97.48	มากที่สุด

จากตาราง 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านการป้องกันสาธารณสุข/ช่วยเหลือสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการด้านการป้องกันสาธารณสุข/ช่วยเหลือสาธารณสุข เหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ด้าน

การป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการนอกสถานที่ เพื่อดำเนินการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการงานด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย เหมาะสมและทั่วถึง	4.80	0.23	96.00	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย เหมาะสมและเพียงพอ	4.90	0.14	97.60	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย	4.82	0.22	96.40	มากที่สุด
4. การให้บริการนอกสถานที่ เพื่อดำเนินการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย	4.81	0.21	96.20	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย	4.80	0.24	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.21	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ลำดับถัดไป คือ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ตรง

ต่อเวลาในด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

ตาราง 4.15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย 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. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย	4.87	0.15	97.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย	4.84	0.17	96.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.81	0.18	96.20	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย	4.82	0.21	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.18	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ลำดับถัดไป คือ สถานที่ตั้ง

ของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 และลำดับสุดท้าย คือ ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการงานชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

ตาราง 4.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย 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. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย	4.92	0.25	97.60	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.81	0.23	96.20	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการดำเนินการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย	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 พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย	4.80	0.23	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.30	97.00	มากที่สุด

**ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้าน
ด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอ
สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และลำดับสุดท้าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.59 ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.23-4.26 ดังนี้

จากตาราง 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ

ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

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

จากตาราง 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อย่างเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และ ตามลำดับ

ตาราง 4.19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอ
สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.84	0.27	96.80	มากที่สุด
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม อย่างเหมาะสมและเพียงพอ	4.85	0.23	97.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.88	0.24	97.60	มากที่สุด
4. การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม เหมาะสม	4.83	0.44	96.60	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	0.44	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.32	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้าน
เจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็น
ร้อยละ 96.57 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมาก
ไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
สังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา
คือ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอ
สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.84	0.27	96.80	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.81	0.31	96.20	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการ ปฏิบัติงาน	4.81	0.31	96.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.88	0.18	97.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.82	0.23	96.40	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.81	0.31	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.27	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.55 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอ
สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถ เดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.80	0.38	96.00	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการ ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.87	0.20	97.40	มากที่สุด
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ ในงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ ชัดเจนด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.82	0.54	96.40	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการ ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	0.21	96.60	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ในงาน ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.79	0.27	95.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.84	0.24	96.80	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.82	0.25	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.31	96.60	มากที่สุด

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านบริการสาธารณสุข

ตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านบริการสาธารณสุขโดยภาพรวม

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

จากตาราง 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านบริการสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวกที่ได้รับการบริการด้านบริการสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และลำดับสุดท้าย คือ ขั้นตอนการ

ให้บริการด้านบริการสาธารณสุขไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

ตาราง 4.23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอ
สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านบริการสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการด้านบริการสาธารณสุขไม่ยุ่งยาก 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. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการด้านบริการสาธารณสุข	4.87	0.29	97.40	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการด้านบริการสาธารณสุข	4.81	0.18	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.26	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านบริการสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานด้านบริการสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม และทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 และลำดับสุดท้ายคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอ
สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านบริการสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

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

ตาราง 4.25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอ
สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านบริการสาธารณสุขด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

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

จากตาราง 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านบริการสาธารณสุข 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 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้านบริการสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านบริการสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ภาพรวม พึงพอใจต่อ ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านบริการสาธารณสุข ชัดเจนและเข้าใจง่ายค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในด้านการบริการสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอ
สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านบริการสาธารณสุขด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถ เดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.83	0.22	96.60	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการ ให้บริการ	4.82	0.28	96.40	มากที่สุด
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ ในด้านบริการสาธารณสุข	4.87	0.19	97.40	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ ชัดเจน	4.82	0.17	96.40	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการ ให้บริการด้านบริการสาธารณสุข	4.84	0.18	96.80	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้าน บริการสาธารณสุขชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.89	0.17	97.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.86	0.18	97.20	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของด้านบริการสาธารณสุข	4.82	0.23	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.20	96.80	มากที่สุด

**แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
บ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร**

ตาราง 4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน
จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านรายได้หรือภาษี	4.83	0.40	96.60	มากที่สุด
ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือ สาธารณภัย	4.85	0.22	97.00	มากที่สุด
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.84	0.27	96.80	มากที่สุด
ด้านบริการสาธารณสุข	4.85	0.23	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.28	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.27 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า เทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อยกระดับด้านรายได้หรือภาษี

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครสามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านด้ายอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านรายได้หรือภาษี ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านการป้องกันสาธารณสุข/ช่วยเหลือสาธารณสุข ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านบริการสาธารณสุข

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

ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.51.38 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.04 อาชีพประกอบธุรกิจ

ส่วนตัว จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 31.88 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 46.88 รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.14 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.93 ระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.51 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34 และมีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.47 รองลงมาได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.18 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.57 และลำดับสุดท้ายมีรายได้ต่ำกว่า 2,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.99 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย และด้านบริการสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้ายคือ ด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย และด้านบริการสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้ายคือ ด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า

เทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครควรปรับปรุงภาพการให้บริการด้านรายได้หรือภาษีด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อยกระดับงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน

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

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน
โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยจังหวัด
นครราชสีมา. วิทยุวิศวกรรมมหาบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมโยธา) มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีสุรนารี.
- ชนิษฐา เนตรล้อมวงศ์. (2535). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการปฏิบัติตัวของ
วัยรุ่น.ปริญญาโท (คหกรรมศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สำนักหอสมุด.
เชิดศักดิ์ ไชวสินธุ์. (2553).การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.
กรุงเทพมหานคร.
- ดรรรัตน์ มีเจริญและคณะ. (2550) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานอำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์. รายงานการวิจัย บธ.บ.
(ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
อัสสำเนา.
- 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). ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัด
สกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษา, 11 (53); 65-74.
- นภดล สาริบุตร. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
นครอุบลราชธานี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
การปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครอง ท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนใจเขตอำเภอยี่งอ
จังหวัดนราธิวาส. วารสารวิทยบริการ, 21 (1); 46-55.
- สมิต สัจญกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยุ
ชน.

- ประยงค์ จินดาวงศ์ (2536). **คู่มือนิเทศและการติดตามผลการจัดโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียนประถมศึกษา**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2532). **การสร้างเครื่องมือวัดและประเมินผลการศึกษา** พยาบาล. 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 จันทร์พุ่มพงศ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสุพรรณบุรี**. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วิมลสิทธิ์ หทรายกูร. (2541). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มูลฐานทางพฤติกรรม เพื่อการออกแบบและวางแผน**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด.
- ศุภนิตย์ โชครัตนชัย. (2536). **พัฒนาคนอย่างไรให้มีบริการที่ดี**. ข้าราชการพลเรือน.
- ศิริพันธ์ ถาวรทวิวงศ์. (2543). **ประชากรศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมศักดิ์ คงเทียนและอัญชลี โพธิ์ทอง. (2545). **การบริหารบุคคลและทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมบัติ ยรรยง. 2533. **ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7**. ปริญญาโท กศ.ม.

มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ระดับความพึงพอใจการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน**

มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.

วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง**

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สิทธิอาภรณ์ ขวนปี. (2540). **การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตำบลบางเมือง**

จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ ศีษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

สุนิรันดร์ จันทรวิเศษ. (2540). **การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการเดินทาง**

ระหว่างบริษัทขนส่งจำกัดกับรถร่วมเอกชนศึกษาเฉพาะกรณีรถ.

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร.

อมร นนทสุต. (2535). **แนวคิด หลักการและวิธีดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน.**

กรุงเทพฯ:สำนักงานกรรมการการสาธารณสุขมูลฐาน.

Cullen, Rowena (2001). **Perspectives on user satisfaction surveys.** Library Trends.

49(Spring) : 602-686, 2001

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ส่งผลใดๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 – 29 ปี ☐ 30 – 39 ปี
☐ 40 – 49 ปี ☐ 50 – 59 ปี ☐ 60 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ ☐ รับราชการหรือพนักงานของรัฐ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ เกษตรกรรม
☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ อื่นๆ (ระบุ)
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (เบี้ยยังชีพ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

5 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมาก

3 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อย

1 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูลงานด้านรายได้หรือภาษี เหมาะสม และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการด้านงานด้านรายได้หรือภาษี						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการงานด้าน รายได้หรือภาษี						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้าน รายได้หรือภาษี						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ที่ เหมาะสมและทั่วถึง						
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายด้านข้อมูลด้านรายได้ หรือภาษี ที่เหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือ ภาษี						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือ ภาษี						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการด้านข้อมูลด้านรายได้หรือภาษี						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี						
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						
ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้านรายได้หรือภาษี						

งานด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย						
3. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการงานด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย เหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย เหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย						
4. การให้บริการนอกสถานที่ เพื่อดำเนินการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการด้านการป้องกัน สาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย						
4. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในด้านการป้องกันสาธารณภัย/ ช่วยเหลือสาธารณภัย						
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อ สงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการ ป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทาง มารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ด้านการป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการดำเนินการป้องกันสา ธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์การ ให้บริการงานชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการ ป้องกันสาธารณภัย/ช่วยเหลือสาธารณภัย						
ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานบริการจัดเก็บ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน						

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อย่างเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เหมาะสม						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ระบุ)
	5	4	3	2	1	
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม						
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ในงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม						

งานด้านบริการสาธารณสุข

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการด้านบริการสาธารณสุขไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการด้านบริการสาธารณสุข						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการด้านบริการสาธารณสุข						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อด้านบริการสาธารณสุข						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อด้านบริการสาธารณสุข						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถงานให้บริการด้านบริการสาธารณสุข						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุข						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในด้านบริการสาธารณสุข						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุข						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านบริการสาธารณสุขชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านบริการสาธารณสุข						
ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้านบริการสาธารณสุข						

ขอขอบคุณ ที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม