



รายงานการวิจัย
เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๓

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กันยายน ๒๕๖๓

คำนำ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน ในงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานสวัสดิการสังคม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานโครงสร้างพื้นฐาน โดยเป็นการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการตามมิติที่ ๒ คุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และประกอบการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน ซึ่งคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการวิจัยอันเป็นความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษากับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการให้บริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่น

คณะวิทยาการจัดการ ขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน คณะผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ใช้วิธีดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน ในงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานสวัสดิการสังคม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานโครงสร้างพื้นฐาน

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน จำนวน ๓๗๐ คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม (cluster sampling) และแต่ละกลุ่มเลือกตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental selection) จากประชากรทั้งหมด จำนวน ๘,๖๓๗ คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการศึกษา

๑. โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจ ๙๖.๒

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามงานบริการ ปรากฏว่า ทุกงานบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยงานด้านการศึกษา คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๑) งานสวัสดิการสังคม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๐) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘) และงานโครงสร้างพื้นฐาน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐)

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมีค่าสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๗ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔, ๙๖.๓ และ ๙๕.๖ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร แยกตามงานบริการ

งานด้านการศึกษา ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๑ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔

งานสวัสดิการสังคม ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๔๗.๐ โดยขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๔๗.๔

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๔๕.๘ โดยด้านด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๔๖.๔

งานโครงสร้างพื้นฐาน ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๔๖.๐ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๔๖.๒

สรุปผลการประเมินตามมิติที่ ๒ คุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจจากงานบริการ

๑. งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๔๖.๑
๒. งานสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๔๗.๐
๓. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๔๕.๘
๔. งานโครงสร้างพื้นฐาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๔๖.๐

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

๑. ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๔๖.๗
๒. ช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๔๕.๖
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๔๖.๓
๔. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๔๖.๔

ในภาพรวมจากงานบริการทั้ง ๔ งาน และคุณภาพการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการเท่ากับร้อยละ ๔๖.๒ ดังนั้น คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อยู่ในเกณฑ์คะแนนระดับ ๑๐

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ☒ มากกว่าร้อยละ ๔๕ ขึ้นไป
- ☐ ไม่เกินร้อยละ ๔๕
- ☐ ไม่เกินร้อยละ ๔๐
- ☐ ไม่เกินร้อยละ ๔๕

คะแนนคุณภาพการให้บริการ

- ระดับ ๑๐
- ระดับ ๙
- ระดับ ๘
- ระดับ ๗

- ☐ ไม่เกินร้อยละ ๘๐
- ☐ ไม่เกินร้อยละ ๗๕
- ☐ ไม่เกินร้อยละ ๗๐
- ☐ ไม่เกินร้อยละ ๖๕
- ☐ ไม่เกินร้อยละ ๖๐
- ☐ ไม่เกินร้อยละ ๕๕
- ☐ น้อยกว่าร้อยละ ๕๐

ระดับ ๖

ระดับ ๕

ระดับ ๔

ระดับ ๓

ระดับ ๒

ระดับ ๑

ระดับ ๐

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	จ
สารบัญภาพ	ซ
สารบัญตาราง	ซ
 บทที่ ๑ บทนำ	 ๑
ที่มาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๒
ขอบเขตของการศึกษา	๒
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
 บทที่ ๒ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	 ๕
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๕
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	๕
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๖
กรอบแนวคิดในการวิจัย	๓๘
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสุววงษ์ แดนดิน จังหวัดสกลนคร	๓๙
 บทที่ ๓ วิธีดำเนินการศึกษา	 ๔๗
สถานที่ดำเนินการวิจัย	๔๗
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๔๗
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๙
การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผลข้อมูล	๕๐

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ ๔	ผลการศึกษา	๓๓
	ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๓
	ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร	๓๕
บทที่ ๕	สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	๔๖
	สรุปผลการศึกษา	๔๖
	อภิปรายผล	๔๘
	ข้อเสนอแนะ	๔๙
บรรณานุกรม		๕๓
ภาคผนวก		๕๔
	แบบสอบถาม	

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
๒.๑ ความพึงพอใจในการบริการ	๑๒
๒.๒ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๑๘
๒.๓ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร	๑๙

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๒.๑	เขตการปกครองแบ่งตามหมู่บ้าน จำนวนประชากร และจำนวนครัวเรือน	๒๑
๓.๑	ขนาดตัวอย่างย่อยผู้รับบริการจากงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านดอน	๒๔
๔.๑	คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากงานบริการ	๓๓
๔.๒	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านดอน ในภาพรวมตามงานบริการ	๓๔
๔.๓	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านดอน ในภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ	๓๖
๔.๔	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านดอน งานด้านการศึกษา	๓๗
๔.๕	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านดอน งานสวัสดิการสังคม	๓๘
๔.๖	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านดอน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔๑
๔.๗	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านดอน งานโครงสร้างพื้นฐาน	๔๓

บทที่ ๑

บทนำ

ที่มา และความสำคัญ

จากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๗/๑ ที่กำหนดหลักการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แกท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบผลของงานในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๔๕) ดังนั้น จึงทำให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการบูรณาการแก้ไข ปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นรูปแบบของการปกครองที่มีการกระจายอำนาจจากรัฐไปยังหน่วยปกครองในระดับท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน และส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้ประชาชนจัดการปกครองตนเอง โดยดำเนินกิจกรรมเพื่อผลประโยชน์ของรัฐ และผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยเฉพาะในปัจจุบันการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากกระบวนการพัฒนาประเทศทำให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบบให้ชุมชนท้องถิ่นมีการขยายตัว เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซับซ้อนขึ้น ทั้งด้านการค้า การลงทุน การบริการ ตลอดจนการจ้างงาน แต่ในขณะเดียวกันก็เกิดปัญหาด้านการจัดบริการสาธารณะมากขึ้น เช่น การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การบริการสาธารณสุข ด้านเกษตรและชุมชน และด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในชุมชน เป็นต้น ในท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นเมืองระดับบาทของราชการส่วนภูมิภาคกลับลดน้อยลงด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากร จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความจำเป็นและสำคัญต่อประชาชนมากขึ้น

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจะครอบคลุมภารกิจที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในพื้นที่ การให้บริการประชาชนทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อ การให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะการให้บริการส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง เช่น งานบริการ ด้านการศึกษา งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน งานส่งเสริมการเกษตร เป็นต้น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องขยายการ ให้บริการไปสู่ประชาชนในพื้นที่ให้ครอบคลุมมากที่สุด และเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จัดตั้งขึ้นตาม ประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๓๙ เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน ดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีผลบังคับใช้วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๐ (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๓๙) ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง มีหมู่บ้านในเขตปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑๐ หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านดอน หมู่ ๑, บ้านนามแห่งใหญ่ หมู่ ๒, บ้านหนองตาล หมู่ ๓, บ้านนามแห่ง น้อย หมู่ ๔, บ้านคำเจริญ หมู่ ๕, บ้านทุ่งปลากัดใหญ่ หมู่ ๖, บ้านหนองบัวแพ หมู่ ๗, บ้านทุ่งปลากัดน้อย หมู่ ๘, บ้านโพธิ์ชัย หมู่ ๙ และบ้านโคกเจริญ หมู่ ๑๐

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่ในการ ให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและการส่งเสริมเศรษฐกิจแก่ประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอนจึงมีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นการ สะท้อนความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการบริการต่าง ๆ และนอกจากจะทราบถึงความพึงพอใจของ ประชาชนแล้วยังแสดงถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษา ไปใช้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ขอบเขตของการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามงานบริการและคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

งานบริการ ๔ งาน ประกอบด้วย

- ๑) งานด้านการศึกษา
- ๒) งานสวัสดิการสังคม
- ๓) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๔) งานโครงสร้างพื้นฐาน

คุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ประกอบด้วย

- ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

๒. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑ ประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอ
สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔,๖๓๗ คน

๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการหรือได้รับบริการจากส่วนงานต่าง ๆ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน ๓๗๐ คน โดยใช้
วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม และในแต่ละกลุ่มเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม
สอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน ดังนี้

๑. ประโยชน์เชิงนโยบาย ผู้บริหารหน่วยงานสามารถนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูล
ประกอบการจัดทำกรอบในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ/กิจกรรม ในการบริหาร
จัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่บริการของ องค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านดอน

๒. ประโยชน์เชิงปฏิบัติ ผู้บริหารหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ สามารถนำผลการ
ประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน ให้มี
คุณภาพยิ่งขึ้น

๓. ประโยชน์เชิงวิชาการ หน่วยงานสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้
ในการประเมินงานบริการด้านอื่น ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบ้านดอน

นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับจากการให้บริการตามงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

๒. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่ได้รับบริการจากการให้บริการตามงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยได้รับผลจากงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรมนั้น ๆ

๓. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จากงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานสวัสดิการสังคม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานโครงสร้างพื้นฐาน

๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ตามงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรม รวมถึงวิทยากรโครงการ/กิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จัดให้บริการแก่ประชาชน

บทที่ ๒

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยคณะผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมด้านแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบในการวิจัย ดังนี้

๑. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๔. กรอบแนวคิดในการวิจัย
๕. ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจเป็นการศึกษาด้านการให้บริการซึ่งมีผู้เกี่ยวข้อง ๒ ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในประเด็นผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ให้บริการมากน้อยเพียงใด

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ "Satisfaction" ตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยาโดย แชปลิน (Chaplin, ๑๙๖๔, p.๔๓๗ อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, ๒๕๕๐, หน้า ๖) หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อสถานประกอบการจากการเข้าไปใช้บริการในสถานประกอบการ

เชลลี (Shelly, ๑๙๗๕) สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่ต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีกหรือมีความสุขมากขึ้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้เมื่อต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

คูลเลน (Cullen, ๒๐๐๑, p.๖๖๔) ได้ให้คำจำกัดความ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับคุณลักษณะในการให้บริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้รับจากการใช้บริการทุกประเภท ซึ่งนำไปสู่การสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

คอตเลอร์ และ เคลเลอร์ (Kotler & Keller, ๒๐๑๒, p.๑๒๔) ให้ความหมายความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการให้บริการกับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าลูกค้าได้รับบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม ถ้าลูกค้าได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

สมหมาย เปียถนอม (๒๕๕๓, หน้า ๑๐) ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเองในสิ่งที่ขาดหายไป และตัวกำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจและมีความสุข รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องก็เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

อนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒน์กิจ (๒๕๕๔, หน้า ๑๙๐) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นภาวะการแสดงออกถึงระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพและการรับรู้สิ่งนั้น ๆ

จากความหมายและคำจำกัดความของความพึงพอใจที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หรือเรื่องราวต่าง ๆ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะมีความน้อยแตกต่างกันหรือเหมือนกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อม และปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจ ที่เกิดจากความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมาย และความต้องการหรือแรงจูงใจ โดยการเปรียบเทียบผลจากการให้บริการกับความคาดหวัง ดังนั้น ทฤษฎีด้านความพึงพอใจจึงเกี่ยวข้องกับทฤษฎีด้านแรงจูงใจ และทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งถูกทฤษฎีทรงชัยสงวน (๒๕๔๓) ได้รวบรวมไว้ ดังนี้

๑. ทฤษฎีแรงจูงใจ

มนุษย์มีความต้องการในด้านต่าง ๆ โดยจะเรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคม การยอมรับคุณค่าของตนเองจากกลุ่ม และการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น (ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow)

โดยแรงจูงใจนั้นเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เป็นปัจจัยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เช่น การยอมรับ ความสำเร็จ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน แต่ก็มีปัจจัยขัดขวางความพึงพอใจ คือ ปัจจัยการบริหารจัดการในองค์กร เช่น นโยบายขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herz Berg) ซึ่งปัจจัยดังกล่าว ก็คือ ความต้องการของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ (ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland)

๒. ทฤษฎีความคาดหวัง

แรงจูงใจจะเป็นความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อความสามารถในการทำงานของตนเอง และผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการทำงานนั้น โดยการประเมินความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นแล้วถึงปฏิบัติ ดังนั้น มนุษย์จะร่วมกิจกรรมที่คาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งที่ดีปรารถนา (ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom)

กรณีการบริโภคสินค้าหรือบริการ ความคาดหวังของผู้บริโภค หมายถึง หักคิดเกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากบริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, ๑๙๘๘, p.๑๖) ซึ่งความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการจะมีลักษณะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสถานการณ์ กลุ่มประชากร และประสบการณ์ในการรับบริการ (Lovelock, ๑๙๘๖) เช่น ลูกค้าทราบว่าไม่มีบริการอาหารในเที่ยวบินระยะสั้นในประเทศ แต่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องมีบริการอาหารในเที่ยวบินระหว่างประเทศ เป็นต้น

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้ (อนันต์ สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒนกิจ, ๒๕๔๘; พินิจ เมฆสวัสดิ์, ๒๕๔๙)

๑. ผลสัมฤทธิ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

๒. ราคาบริการ ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่าย

๓. สถานที่บริการ เป็นการตอบสนองความต้องการในการเข้าถึงบริการได้สะดวก ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทั้งทำเลที่ตั้งและมีสถานที่บริการอย่างทั่วถึง

๔. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวก ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกอยากใช้บริการ

๕. ผู้ให้บริการ ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ โดยผู้บริหารจะทำหน้าที่วางนโยบายการบริการให้สอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติก็ให้บริการด้วยพฤติกรรมที่พร้อมจะให้บริการด้วยความสนใจ เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ

๖. สภาพแวดล้อมของการบริการและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีขึ้นขณะสภาพแวดล้อมของการบริการ ได้แก่ การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งสถานที่ การจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ

๗. กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

จากที่กล่าวมา สรุปว่า ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งมันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ความพึงพอใจยังเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกมาเป็นระดับมากน้อย โดยขึ้นอยู่กับ ความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ ตัวผลิตภัณฑ์บริการ ราคาค่าบริการ สถานที่ให้บริการ การแนะนำบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมในการบริการ และกระบวนการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติ โดยสามารถประเมินจากความรู้สึกหรือทัศนคติของแต่ละบุคคล ซึ่งความรู้สึกของคนเป็นองค์ประกอบหนึ่งของทัศนคติ นอกเหนือจาก ความคิด และพฤติกรรม (Allport, ๑๙๓๕) โดยความรู้สึกจะส่งผลต่อทัศนคติ เช่น ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ความชอบ ความพอใจ ความเห็นใจ ส่วนความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ความไม่ชอบ ความไม่พอใจ ความกลัว และรังเกียจ ส่วนความคิด เป็นการแสดงทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี จากการให้บริการ ได้แก่ หน่วยงานที่ให้บริการ ความหลากหลายของบริการ ยั่วยุความสนใจของผู้ให้บริการ การแนะนำบริการ คุณภาพของการบริการ และความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย สำหรับพฤติกรรม เป็นความพร้อมที่จะกระทำ หรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

จะเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้น การวัดความพึงพอใจจึงเป็นการวัดความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ด้วยเหตุนี้การประเมินความพึงพอใจจึงต้องคำนึงถึงหลักของการวัดทัศนคติ (บุญธรรม กิจบริดา บริสุทธิ์, ๒๕๕๑) ได้แก่ ๑) สิ่งเร้าหรือสิ่งที่ต้องการทำเพื่อกระตุ้นให้แสดงกิริยาออกมา ๒) ทิศทางทัศนคติ ต้องเป็นเส้นตรงและต่อเนื่องกันลักษณะซ้ายไปขวา และบวกไปลบ และ ๓) ความเข้มของทัศนคติ กิริยา และความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเร้ามีปริมาณมากหรือน้อยแตกต่างกันไป เช่น ชอบมาก ชอบน้อย เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ในปัจจุบันการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้คนเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้คนยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดี ความสะดวกสบาย และการใช้ชีวิตที่รวดเร็วมากขึ้น จึงทำให้เกิดความต้องการบริการที่ดีและมีคุณภาพ การบริการจึงมีความสำคัญ โดยมีประเด็นในการศึกษา ได้แก่ ความหมายของการบริการ หลักของการบริการ และคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ความหมายของการบริการ

การบริการ ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน แปลว่า การปฏิบัติ การรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น โรงแรมให้บริการลูกค้าดีมาก การบริการลูกค้าของบริษัทเราตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสะดวกสบายและให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด (ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๕๔)

สมิต สัตยกุล (๒๕๕๐, หน้า ๓๓) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการแก่ลูกค้า ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ด้วยวิธีการหลากหลายเพื่อให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น รวมทั้งการอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็ถือเป็นบริการ

คอตเลอร์ และ เคลเลอร์ (Kotler & Keller, ๒๐๑๒) การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า โดยมีคุณลักษณะสำคัญ ดังนี้

๑. ไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ เช่น ผู้ให้บริการต้องแต่งตัวดี บุคลิกดี พูดจาดี เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

๒. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภค เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขยายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

๓. ไม่แน่นอน การบริการมีความไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร

๔. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

โดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ โดยการบริการที่ดีเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ

หลักของการบริการ

ในการบริการผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงหลักในการบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดหรือเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ดังนี้ (สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๓)

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ บริการนั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่บริการที่จัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ เพราะจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการ และยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานด้วย

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ช้า ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องมีความเหมาะสมกับต้นทุน และไม่มากเกินไปจนเกินไปที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของบุคคล โดยคำนึงถึงความสอดคล้องหรือความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มีความสม่ำเสมอด้วยการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความเสมอภาคที่ทุกคนสามารถใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน และต้องมีความประหยัด ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ รวมทั้งต้องสะดวกสบายและรวดเร็ว

คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดหนึ่งที่นำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารของภาครัฐ โดยนำมาใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ จากการให้บริการ และเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง คุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ดีควรทำ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (จิชาวลย์ หิตติวิช, ๒๕๕๔)

การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วเป็นเรื่องที่ยาก เพราะธรรมชาติของงานบริการมีความไม่แน่นอน จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก แต่อย่างไรก็ตามการประเมินคุณภาพการให้บริการจากองค์ประกอบ ๒ ส่วน ดังนี้ (Gronroos, ๒๐๐๐)

๑. คุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวัง ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทาง การตลาด ภาพลักษณ์ขององค์กร การสื่อสารแบบปากต่อปาก และความต้องการของลูกค้า

๒. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัย คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่

ผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวัง กับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการ คุณภาพทั้งสองด้านสอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความ แตกต่างกันอย่างไร และเมื่อนำมาพิจารณาาร่วมกันแล้วจะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด หากผล การเปรียบเทียบ พบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวัง จะทำให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการให้บริการได้ว่าดีหรือไม่ดี

การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจถึงภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากคุณลักษณะต่าง ๆ ของ การบริการ (Steve & Cook, ๑๙๘๔, p.๕๓) ได้แก่ การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของ ผู้รับบริการ ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ การ ให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ คุณภาพการให้บริการ ที่ระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการรับบริการ ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับ รวมถึงการยกย่องชมเชย ในการบริการ ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ และความรวดเร็วในการให้บริการ

การวัดความพึงพอใจจากการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต้องนำกลยุทธ์ ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความ ประทับใจในบริการและบอกต่อในคุณภาพการบริการ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญ ต่อบุคคลหลายฝ่าย ดังนี้ (เออนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลัทธินิกิจ, ๒๕๔๘)

๑. ด้านผู้ให้บริการ การจัดบริการให้แก่ผู้รับบริการนั้น สิ่งให้ผู้ให้บริการควรคำนึงถึง มีดังนี้

๑.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของบริการ โดย รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการยังใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ เช่น สถานที่ อุปกรณ์ ความน่าเชื่อถือ ความเต็มใจบริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ เป็นต้น

๑.๒ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของ งานบริการ โดยการบริการจะดีเพียงใดนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความพอใจในงานของตน ซึ่งทำให้ เกิดความทุ่มเททำงานและนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

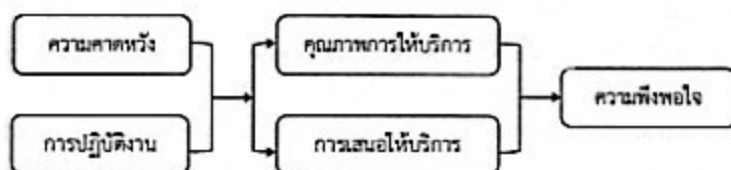
๒. ด้านผู้รับบริการ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังจากการมาใช้บริการ คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องตระหนักและจัดให้มีอย่างเพียงพอ เกิดการแข่งขันในการให้บริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้น

๒.๒ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ช่วยพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จากการทำงานด้วยความเต็มใจ หุ่เห ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการสูงขึ้นและมีความหลากหลายมากขึ้น

การวัดความพึงพอใจในการบริการ เป็นวิธีการที่ทำให้ทราบผลของการให้บริการ ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเท่าใด และมีความต้องการอย่างไร หรือมีปัญหอะไรบ้างในการใช้บริการ โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์กรมีหน้าที่ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ และเกิดประสิทธิผลแก่ผู้รับบริการ

โดยสรุป การวัดความพึงพอใจในการบริการเป็นการวัดความรู้สึกรหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความคาดหวังจากการบริการที่ได้รับเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากบริการ รวมทั้งการรับรู้คุณภาพการให้บริการและการเสนอให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการผ่านกระบวนการบริการต่าง ๆ โดยผู้รับบริการจะประเมินผู้ให้บริการว่ามีการดำเนินการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังแสดงในภาพที่ ๒.๑



ภาพที่ ๒.๑ ความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา : เอกภ สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒนกิจ (๒๕๔๔, หน้า ๑๗๕)

วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากหลักการวัดความพึงพอใจ ซึ่งสามารถประเมินจากการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคล ดังนั้น สามารถวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้ (สาโรช ไทยสมบัติ, ๒๕๓๔, หน้า ๓๔)

๑. การสังเกตเป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการสังเกตพฤติกรรมก่อนรับบริการ ขณะรับบริการและหลังการรับบริการ เช่น สังเกตจากการพูด สีหน้า กิริยาท่าทาง ความถี่ในการมารับบริการ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ในการจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การสัมภาษณ์เป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพ

๓. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง ทำโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด ให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยข้อคำถามจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากบริการที่ได้รับ เช่น ลักษณะการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

แบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจเป็นมาตรวัดทัศนคติ (attitude scale) ที่เรียกว่า มาตรประมาณค่า (rating scale) โดยแบ่งเป็น ๕ ประเภท ได้แก่ มาตรวัดแบบแบ่งกลุ่มคำตอบ มาตรวัดแบบลิเคอร์ท (Likert scale) มาตรวัดแบบใช้คำที่มีความหมายตรงข้ามกัน มาตรวัดแบบให้คะแนนมากกว่าหรือน้อยกว่า และมาตรวัดแบบแบ่งคะแนนรวม ซึ่งแต่ละประเภทต่างมีข้อดีและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน ดังนั้น การจะเลือกใช้มาตรวัดแบบใดขึ้นอยู่กับลักษณะตัวแปรภาวะสันนิษฐานและข้อจำกัดของการศึกษา (สุวิมล ศิริกานันท์, ๒๕๕๗)

บริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ เป็นการให้บริการประชาชนหรือการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐ จัดให้แก่ประชาชน โดยให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการ ในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ประกอบด้วย ผู้รับบริการ ระบบบริการ และผลการให้บริการ (ปรัชญา เวสารัชชี, ๒๕๔๐) รัฐบาลจะให้บริการแก่ประชาชนได้ไวกว้าง แต่หน่วยงานส่วนท้องถิ่นจะให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน ดังนั้น การบริการในท้องถิ่นจึงเน้นคุณภาพการบริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ โดยเฉพาะบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยึดการบริการแก่ประชาชน เป็นเป้าหมายสำคัญ ภายใต้หลักการพื้นฐานของบริการสาธารณะ ดังนี้ (Millet, ๑๙๕๔)

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ ทุกคนสามารถใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกันในการให้บริการ

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการต้องตรงเวลา ถ้าไม่ตรงเวลา จะถือว่าผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐไม่มีประสิทธิภาพ คือ ประชาชนไม่พึงพอใจบริการนั่นเอง

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีจำนวนบริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ไม่ใช่อึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการที่จะหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน แสดงถึงการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะให้บริการได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

๖. ผู้ให้บริการสาธารณะต้องวางตัวเป็นกลาง หมายถึง ให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์ มีกิริยาท่าทาง และวาจาที่สุภาพ

๓. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง ทำโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด ให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยข้อคำถามจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากบริการที่ได้รับ เช่น ลักษณะการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

แบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจเป็นมาตรวัดทัศนคติ (attitude scale) ที่เรียกว่า มาตรฐานประมาณค่า (rating scale) โดยแบ่งเป็น ๕ ประนาท ได้แก่ มาตรวัดแบบแบ่งกลุ่มคำตอบ มาตรวัดแบบลิคเคอร์ท (Likert scale) มาตรวัดแบบใช้คำที่มีความหมายตรงข้ามกัน มาตรวัดแบบให้คะแนนมากกว่าหรือน้อยกว่า และมาตรวัดแบบแบ่งคะแนนรวม ซึ่งแต่ละประเภทต่างมีข้อดีและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน ดังนั้น การจะเลือกใช้มาตรวัดแบบใดขึ้นอยู่กับลักษณะตัวแปรภาวะสันนิษฐานและข้อจำกัดของการศึกษา (สุวิมล ศิริภานุรักษ์, ๒๕๕๗)

บริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ เป็นการให้บริการประชาชนหรือการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐ จัดให้แก่ประชาชน โดยให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการ ในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ประกอบด้วย ผู้รับบริการ ระบบบริการ และผลการให้บริการ (ปรีชญา เสงวีราชย์, ๒๕๔๐) รัฐบาลจะให้บริการแก่ประชาชนได้ในวงกว้าง แต่หน่วยงานส่วนท้องถิ่นจะให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน ดังนั้น การบริการในท้องถิ่นจึงเน้นคุณภาพการบริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ โดยเฉพาะบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยึดการบริการแก่ประชาชน เป็นเป้าหมายสำคัญ ภายใต้หลักการพื้นฐานของบริการสาธารณะ ดังนี้ (Millet, ๑๙๕๔)

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ ทุกคนสามารถใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกันในการให้บริการ

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการต้องตรงเวลา ถ้าไม่ตรงเวลา จะถือว่าผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐไม่มีประสิทธิภาพ คือ ประชาชนไม่พึงพอใจบริการนั่นเอง

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีจำนวนบริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ไม่ใช่อึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการที่จะหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน และคงธำรงเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะให้บริการได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

๖. ผู้ให้บริการสาธารณะต้องวางตัวเป็นกลาง หมายถึง ให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์ มีกิริยาสุภาพ และวางตัวที่สุภาพ

สรุป ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการสาธารณะ แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน คือ ๑) กระบวนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ ๒) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสะท้อนจากช่องทางการให้บริการ และความเพียงพอของบริการ รวมถึงประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ ๓) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นการแสดงถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ และ ๔) สภาพแวดล้อมในการให้บริการ เช่น สถานที่ มีความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เป็นต้น

ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะวัดจากคุณภาพการให้บริการโดยให้สอดคล้องกับคุณภาพการบริการสาธารณะ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ การติดต่อประสานงาน ขั้นตอนการให้บริการ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ รวมทั้งความถูกต้องเหมาะสม ความรวดเร็วในการบริการ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่ การแจ้งช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ อุปกรณ์หรือเครื่องมือสำหรับให้บริการ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ศึกษามารยาท ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่ทุ่มเท และความรวดเร็ว ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

๔. ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ เอกสารความรู้ประกอบกิจกรรม และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ

สำหรับการศึกษาคครั้งนี้ จะวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยมาตรวัดแบบลิทเคิร์ต เนื่องจาก การเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้แบบสอบถามความพึงพอใจไม่ใช้การสัมภาษณ์ และข้อคำถามมีลักษณะเป็นพฤติกรรมเพื่อวัดทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล

การจัดการบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีลักษณะเป็นการกิจที่ตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นและสามารถแยกออกหรือมีลักษณะแตกต่างจากท้องถิ่นอื่น เป็นการกิจที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่นและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น ได้แก่ สวัสดิการของคนในท้องถิ่น และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่น

รัฐบาลกำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งมีการกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล ๗ ด้าน ดังนี้

๑. การกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย ๑) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ๒) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร ๓) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ๔) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ๕) การสาธารณสุข โภค และการก่อสร้างอื่น ๆ ๖ การสาธารณสุข การ และ ๗) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

๒. การกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย ๑) การพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ๒) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ๓) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ๔) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร ๕) การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ ๖) การจัดการศึกษา ๗) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ๘) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ๙) การ ส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ๑๐) การสาธารณสุข การอนามัย ครอบครัวและการรักษาพยาบาล ๑๑) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ๑๒) การ ส่งเสริมกีฬา ๑๓) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน ๑๔) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ และ ๑๕) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

๓. การกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ ๑) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๒) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ๓) การผังเมือง ๔) การรักษาความปลอดภัย การอนามัยโรคและสาธารณสุขอื่น ๕) การ รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ๖) การควบคุมอาคาร และ ๗) การรักษา ความสงบเรียบร้อยการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๔. การกิจด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ได้แก่ ๑) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว ๒) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ ๓) บำรุง และส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร ๔) ให้มีตลาด ๕) ส่งเสริมการท่องเที่ยว ๖) กิจการเกี่ยวกับการ พาณิชย์ ๗) การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ ๘) การพาณิชยกรรมและการส่งเสริมการลงทุน และ ๙) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

๕. การกิจด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ได้แก่ ๑) การคุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๒) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย และ ๓) การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

๖. การกิจด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ ๑) บำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และ ๒) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

๗. ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ๑) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน และ ๒) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร ในการมีมาตรการป้องกัน

๑. การกีดกันโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย ๑) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ๒) ให้น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร ๓) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ๔) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ๕) การสาธารณสุข การก่อสร้างอื่น ๆ ๖ การสาธารณสุข การ และ ๗) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

๒. การกีดกันการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย ๑) การพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ๒) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ๓) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ๔) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร ๕) การส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ ๖) การจัดการศึกษา ๗) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ๘) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ๙) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ๑๐) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล ๑๑) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ๑๒) การส่งเสริมกีฬา ๑๓) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน ๑๔) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ และ ๑๕) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

๓. การกีดกันการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ ๑) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๒) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ๓) การผังเมือง ๔) การรักษาความปลอดภัย การอนามัยโรคเกษตรและสาธารณสุขอื่น ๕) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ๖) การควบคุมอาคาร และ ๗) การรักษาความสงบเรียบร้อยการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๔. การกีดกันการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ได้แก่ ๑) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว ๒) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ ๓) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร ๔) ให้มีตลาด ๕) ส่งเสริมการท่องเที่ยว ๖) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ ๗) การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ ๘) การพาณิชยกรรมและการส่งเสริมการลงทุน และ ๘) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

๕. การกีดกันการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ได้แก่ ๑) การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๒) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย และ ๓) การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

๖. การกีดกันศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ ๑) บำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และ ๒) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

๗. ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ๑) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน และ ๒) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร ในการมีมาตรการป้องกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๕๔) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองประัง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จากภารกิจ ๕ ด้าน ๒ โครงการ พบว่า ในภาพรวมการให้บริการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลางคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓ โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านการจัดเก็บภาษี ร้อยละ ๗๐.๒ รองลงมา คือ การจดทะเบียนพาณิชย์ บริการสาธารณสุข บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ และปัญหาและความต้องการของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่นร้อยละ ๖๗.๖, ๖๕.๓, ๖๒.๔ และ ๖๓.๕ ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อโครงการ พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลางคะแนนเฉลี่ย ๓.๑๖ (ร้อยละ ๖๓.๑) โดยโครงการก่อสร้าง/ปรับปรุงสิ่งก่อสร้าง และโครงการคลองประังรวมใจด้านภัยโรคไข้เลือดออก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๖๑.๖ และ ๖๓.๑ ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยมหิดล (๒๕๕๔) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๘ (ร้อยละ ๙๗.๖๒) คะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ (มากกว่าร้อยละ ๙๕) โดยพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๘๘ - ๔.๘๙ นอกจากนี้ เมื่อประเมินความพึงพอใจตามประเภทงาน ได้แก่ งานทะเบียน งานบริการด้านขออนุญาตก่อสร้าง งานบริการด้านรายได้หรือภาษี งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้านสาธารณสุข พบว่า ทุกงานประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชน ดังนี้ งานทะเบียน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อลดระยะเวลาการให้บริการ งานขออนุญาตก่อสร้าง ควรทำแผนที่ประชาชนสัมพันธ์ขึ้นตอน ค่าธรรมเนียมและเอกสารที่ใช้ งานด้านภาษี ควรเพิ่มช่องทางการชำระภาษี งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมให้มากขึ้น งานบริการด้านสาธารณสุข ควรมีกิจกรรมให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพอนามัยมากขึ้น รวมทั้งเพิ่มกิจกรรมพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (๒๕๕๔) ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานบริการ พบว่า ทุกหน่วยงานประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยบริการของกองการแพทย์ บริการของห้องสมุดประชาชน และบริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ รองลงมา คือ การให้บริการของสถานอนามัย คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ ลำดับถัดมา คือ การให้บริการของสำนักการช่าง บริการของห้องพักรักษาตัว บริการของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม บริการของ

สำนักการคลัง และลำดับสุดท้ายเป็นบริการของพิพิธภัณฑ์ คณะเนเธอร์แลนด์เท่ากับ ๔.๕๖, ๔.๕๕, ๔.๕๔, ๔.๕๓ และ ๔.๕๒ นอกจากนี้ ประชาชนยังเห็นด้วยว่าเทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมาก คณะเนเธอร์แลนด์เท่ากับ ๔.๖๖ และประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลนครอุดรธานีพัฒนางานบริการด้านต่าง ๆ ในระดับมากที่สุดคณะเนเธอร์แลนด์เท่ากับ ๔.๕๓ ประกอบด้วย งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

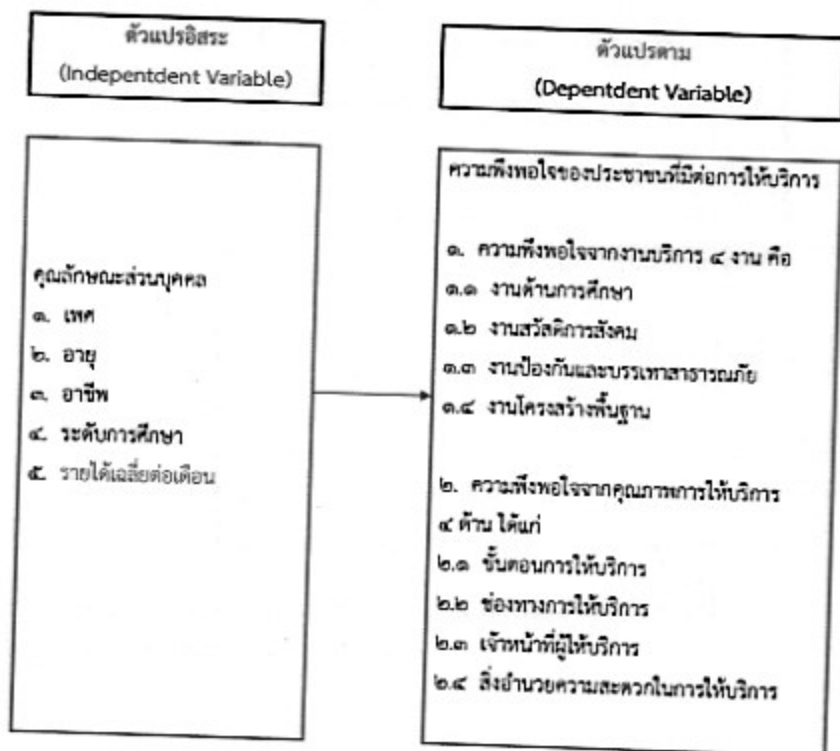
มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ (๒๕๕๘) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายในโดยรวมมีความพึงพอใจระดับมาก คณะเนเธอร์แลนด์เท่ากับ ๔.๖๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คณะเนเธอร์แลนด์เท่ากับ ๔.๙๐ รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คณะเนเธอร์แลนด์เท่ากับ ๔.๖๔, ๔.๖๐ และ ๔.๐๙ ตามลำดับ ดังนั้น เมื่อสำนักงานตรวจสอบภายในได้รับทราบผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก แสดงว่า สามารถปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

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

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (๒๕๕๕) ศึกษาความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปี ๒๕๕๕ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๓ ผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานโครงการตามแผน พบว่า การดำเนินโครงการพัฒนาส่วนมากมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยการปฏิบัติงานของโครงการต่าง ๆ ให้ความสำคัญต่อผลกระทบของโครงการที่จะเกิดขึ้นต่อประชากรเป้าหมาย โดยเฉพาะความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากโครงการมากที่สุด ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามโครงการระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๓ โดยมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการจัดกิจกรรม และด้านคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๕ และ ๘๖.๐๓ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนวิธีการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๑ และ ๘๑.๖๗ ตามลำดับ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสงขลวงค์นคร จังหวัดสงขลา โดยความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับความคาดหวังจากการบริการที่ได้รับเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากการบริการของแต่ละบุคคล และการรับรู้คุณภาพการให้บริการซึ่งสะท้อนได้จากคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังภาพที่ ๒.๒



ภาพที่ ๒.๒ กรอบแนวคิดในการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร



ภาพที่ ๒.๓ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน, ๒๕๖๓

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน ประกอบด้วย สภาพทั่วไป การปกครองส่วนท้องถิ่น โครงสร้างพื้นฐานและระบบบริการขั้นพื้นฐาน สภาพสังคม สภาพทางเศรษฐกิจ และงานบริการเพื่อรับการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, ๒๕๖๓; กรมการปกครอง, ๒๕๖๓; องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน, ๒๕๖๓) ดังนี้

๑. สภาพทั่วไป

ตำบลบ้านด่อนเป็นตำบลที่มีหมู่บ้านในปกครอง จำนวน ๓๐ หมู่บ้าน โดยได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๓๙ โดยมีผลบังคับใช้วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๐ ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่อน ตั้งอยู่ที่ หมู่ ๓ บ้านด่อน ตำบลบ้านด่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสว่างแดนดินไปทางทิศเหนือ ตามทางหลวงจังหวัดหมายเลข ๒๐๙๓ ระยะทางประมาณ ๕ กิโลเมตร และอยู่ห่างจากตัวจังหวัดสกลนครไปทางทิศตะวันออกอีกเฉียงเหนือ ตามถนนหมายเลข ๒๒ (ถนนมิตรไมตรี) ระยะทางประมาณ ๙๐ กิโลเมตร มีพื้นที่โดยประมาณ ๒๖,๔๙๕ ไร่ หรือประมาณ ๔๒.๔ ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับหน่วยปกครองท้องถิ่นอื่น ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับตำบลโคกสี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
ทิศใต้	ติดกับตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันออก	ติดกับตำบลทุ่งแก อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันตก	ติดกับตำบลโพนสูง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ภูมิประเทศ/ภูมิอากาศ

ภูมิประเทศของตำบลบ้านด่อน ลักษณะโดยทั่วไปส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม โดยทางตะวันออกตามแนวเขตตำบลเป็นที่ราบลุ่ม ในฤดูฝนมักเกิดน้ำท่วมขัง ส่วนทางตอนบนของตำบลเป็นป่าไม้ และอยู่สูงจากระดับน้ำทะเลปานกลางโดยเฉลี่ยประมาณ ๓๙๖ เมตร

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

ทรัพยากรธรรมชาติ

๑) ทรัพยากรป่าไม้ มีป่าไม้เหลือค่อนข้างน้อยซึ่งอยู่ในเขตป่าสาธารณะของตำบล ส่วนใหญ่เป็นป่าเบญจพรรณ สภาพป่าในปัจจุบันเป็นป่าเสื่อมโทรม

๒) ทรัพยากรดิน ลักษณะสภาพดินโดยทั่วไปทางตะวันออกของตำบลเป็นดินร่วน เนื้อปานกลาง ส่วนทางตะวันตกเป็นดินร่วนปนดินเหนียว เนื้อดินค่อนข้างละเอียด พื้นที่ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมในการเป็นทุ่งเลี้ยงสัตว์และปศุสัตว์ ส่วนทางตะวันตกตามแนวเขตตำบลมีความเหมาะสมในการปลูกข้าวและปลูกพืชไร่

๓) ทรัพยากรน้ำ มีแหล่งน้ำธรรมชาติเป็นลำห้วย ได้แก่ ห้วยสันจอก ห้วยแม่มวน ห้วยกุดโคกทราย ห้วยดับเต่า ห้วยวังปลาโต ห้วยเตาไห ห้วยคำเงิน ห้วยสาธา ห้วยวังเคื่อนท่า และห้วยหนองโจด และมีหนองบึง ได้แก่ หนองเปือย หนองอ่างหิน หนองคำ หนองเหวใหญ่ตอนใต้ หนองเหวใหญ่ตอนบน และหนองบัวแพ โดยแหล่งน้ำเหล่านี้ใช้ประโยชน์เพื่อทำการเกษตร อาทิ ปลูกพืช ทำประมง เลี้ยงสัตว์ และมีน้ำตลอดปี นอกจากนี้ยังมีแหล่งน้ำใต้ดิน ได้แก่ บ่อน้ำดิน บ่อบาดาล ซึ่งใช้อุปโภคบริโภค ในฤดูแล้ง แต่ก็มิเพียงพอและบางแห่งเป็นน้ำที่เค็มไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

๒. ข้อมูลด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีโครงสร้างการบริหาร ๒ ด้าน คือ ฝ่ายการเมือง และฝ่ายการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ฝ่ายการเมือง ประกอบด้วย ๑) ฝ่ายนิติบัญญัติ จำนวน ๑๖ คน ประกอบด้วย ประธานสภา องค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานสภา เลขานุการสภา และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๑๓ คน และ ๒) ฝ่ายบริหาร จำนวน ๑ คน คือ รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทนปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่อน

ฝ่ายการปกครองส่วนท้องถิ่น มีอัตรากำลังจำนวน ๕๘ คน ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานจ้าง ได้แก่ หัวหน้าส่วนราชการ จำนวน ๔ คน (รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าสำนักงานปลัด ผู้อำนวยการกองคลัง และผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) สำนักงานปลัด จำนวน ๒๗ คน กองคลัง จำนวน ๗ คน กองช่างจำนวน ๖ คน และกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน ๑๔ คน

เขตพื้นที่การปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่อน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร แบ่งพื้นที่การปกครอง ออกเป็น ๑๐ หมู่บ้าน ประชากรจำนวน ๘,๖๓๗ คน ศรัทธา จำนวน ๒,๕๒๑ ศรัทธาเรียง ดังตารางที่ ๒.๑

ตารางที่ ๒.๑ เขตการปกครองแบ่งตามหมู่บ้าน จำนวนประชากร และจำนวนศรัทธาเรียง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนศรัทธาเรียง
		ชาย	หญิง	รวม	
๑	ด่อน	๔๗๕	๔๘๐	๙๕๕	๓๐๕
๒	หามแหงใหญ่	๕๘๔	๕๙๖	๑,๑๘๐	๓๒๕

ตารางที่ ๒.๑ (ต่อ)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
๓	หนองศาล	๕๖๓	๕๖๗	๑,๑๓๐	๓๓๖
๔	หนามแท่งน้อย	๒๓๖	๒๔๙	๔๘๕	๑๔๐
๕	คำเจริญ	๔๕๕	๔๑๒	๘๖๗	๒๓๕
๖	ทุ่งปลากัดใหญ่	๕๒๐	๔๕๖	๙๗๖	๒๙๕
๗	หนองบัวแพ	๔๙๖	๕๓๔	๑,๐๓๐	๒๗๑
๘	ทุ่งปลากัดน้อย	๒๘๙	๒๗๒	๕๖๑	๑๘๐
๙	โพธิ์ชัย	๔๐๑	๓๙๘	๗๙๙	๒๒๓
๑๐	โคกเจริญ	๓๒๐	๒๙๙	๖๑๙	๑๗๑
รวม		๔,๓๔๔	๔,๒๙๓	๘,๖๓๗	๒,๕๖๑

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

๓. โครงสร้างพื้นฐานและระบบบริการขั้นพื้นฐาน

การไฟฟ้า

ประชาชนได้รับบริการไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ครอบคลุมหมู่บ้าน และทุกครัวเรือนมีไฟฟ้าใช้ครบร้อยละ ๑๐๐ และมีการขยายเขตไฟฟ้าไปยังพื้นที่การเกษตรอีก

การประปา

ครัวเรือนใช้น้ำประปาจาก ๒ ส่วน คือ การประปาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน และระบบประปาหมู่บ้าน โดยครอบคลุมพื้นที่ทั้งตำบล ทุกครัวเรือนมีประปาใช้ครบร้อยละ ๑๐๐

การสื่อสารและโทรคมนาคม

มีชุมสายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเอกชน และมีโทรศัพท์สาธารณะบริการตามจุดต่าง ๆ ในตำบล ส่วนบริการไปรษณีย์และการขนส่งพัสดุ ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์สาขาตำบลบ้านดอน

การคมนาคม

มีเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมโยงระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอนกับพื้นที่อื่นที่เป็นถนนลาดยาง เส้นทางหลัก ๓ สาย คือ ทางหลวงจังหวัดหมายเลข ๒๐๔๓, ๒๐๔๐ และทางหลวงชนบทหมายเลข ๔๔๐๙ นอกจากนี้ยังมี ถนนระหว่างหมู่บ้านเป็นถนนลาดยาง ๓ สาย ถนนลูกรัง ๔ สาย ถนนภายในหมู่บ้านเป็นถนนคอนกรีต ๔๐ สาย รวมทั้งยังมีสะพานคอนกรีต ๕ แห่ง

๔. สภาพทางสังคม

ตำบลบ้านดอน เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๐๑ ได้มีราษฎรอพยพมาจากจังหวัดนครนายก ชื่อพ่อหมื่น ชำนิ พ่อหมื่นจันทร์ และปลัดทอง เป็นผู้จัดตั้งถิ่นฐานครั้งแรก ต่อมาประชาชนและแนวใกล้เคียงได้อพยพเข้ามาอยู่ จึงได้จัดตั้งเป็นตำบลบ้านดอนเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๓๕ ต่อมาได้รับการตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอนเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๐

ประชาชนในตำบลบ้านดอนมีวิถีชีวิตเรียบง่าย ส่วนมากพูดภาษาอีสานร้อยละ ๙๐ และนับถือศาสนาพุทธร้อยละ ๙๘ ดังนั้น กิจกรรมส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมทางศาสนาและประเพณีต่าง ๆ อาทิ ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ (เดือนมกราคม) การแห่ช้างสืบสานประเพณีบุญผะเหวด ประเพณีวันสงกรานต์ (เดือนเมษายน) ประเพณีทำบุญกลางบ้าน (เดือนพฤษภาคม) ประเพณีวันเข้าพรรษา (เดือนกรกฎาคม) ประเพณีวันออกพรรษา และประเพณีลอยกระทง (เดือนตุลาคม/พฤศจิกายน) และวันสำคัญทางศาสนา

ด้านการศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน ๕ แห่ง
โรงเรียนระดับประถมศึกษา	จำนวน ๕ แห่ง
โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา	จำนวน ๑ แห่ง
ศูนย์การศึกษาจากระบบ/การศึกษาคณะอียาคือ	จำนวน ๑ แห่ง

ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	จำนวน ๑ แห่ง
อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)	ทุกหมู่บ้าน
รถเก็บขยะ	จำนวน ๑ คัน

ด้านกีฬา และนันทนาการ

ลานกีฬา	จำนวน ๓ แห่ง
สนามกีฬา	จำนวน ๖ แห่ง

ด้านความปลอดภัย และการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รถบรรทุกน้ำ (ความจุมากกว่า ๑๐,๐๐๐ ลิตร)	จำนวน ๑ คัน
เครื่องสูบน้ำ	จำนวน ๒ เครื่อง
อาสาสมัครป้องกันภัยพลเรือน (อปพร.)	

๕. สภาพทางเศรษฐกิจ

ด้านการเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ ๙๐ ทำการเกษตร ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย เป็นต้น นอกจากนี้มีการทำปศุสัตว์ ได้แก่ การเลี้ยงโค กระบือ หมู ไก่ และเป็ด

ด้านการพาณิชย์กรรม/อุตสาหกรรม

ร้านค้าเบ็ดเตล็ด	จำนวน ๖๐ แห่ง
สถานบริการน้ำมัน	จำนวน ๑ แห่ง
ร้านขายอาหาร	จำนวน ๖ แห่ง
ร้านรับซื้อของเก่า	จำนวน ๒ แห่ง
โรงสีข้าวขนาดเล็ก	จำนวน ๑๔ แห่ง
ร้านตัดผม/ร้านเสริมสวย	จำนวน ๕ แห่ง
ร้านขายวัสดุก่อสร้าง/เสาไม้	จำนวน ๓ แห่ง
ร้านจำหน่ายรถยนต์มือสอง	จำนวน ๑ แห่ง
ร้านซ่อมจักรยานยนต์/รถยนต์	จำนวน ๔ แห่ง
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	จำนวน ๑ แห่ง
ร้านขายเฟอร์นิเจอร์	จำนวน ๒ แห่ง
ร้านเกมส์/อินเตอร์เน็ต	จำนวน ๑ แห่ง
โรงแรม/รีสอร์ท	จำนวน ๒ แห่ง
โรงผลิตน้ำดื่ม	จำนวน ๑ แห่ง
โซล่าฟาร์ม	จำนวน ๑ แห่ง

นอกจากนี้ก็มีการรวมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ จำนวน ๑๘ กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มเลี้ยงโค-กระบือ จำนวน ๒ กลุ่ม, กลุ่มผลิตน้ำดื่ม, กลุ่มเกษตรพอเพียง, กลุ่มเลี้ยงไก่ จำนวน ๓ กลุ่ม, กลุ่มเลี้ยงปลา, กลุ่มเลี้ยงสุกร, กลุ่มทอผ้าไหม, กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้า, กลุ่มเพาะพันธุ์ไม้, กลุ่มเพาะเห็ด, กลุ่มปลูกพริก, กลุ่มเกษตรธรรมชาติ, กลุ่มเกษตรผสมผสานทฤษฎีใหม่ และกลุ่มปลูกยูคาลิปตัส

๖. การให้บริการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน

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

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดบริการสาธารณะบริการแก่ประชาชนในพื้นที่ของตนเอง ดังนั้น เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน จึงจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจากงานบริการ ๔ งาน ดังนี้

๖.๑ งานด้านการศึกษา

งานด้านการศึกษา ถือเป็นการกิจหลักอย่างหนึ่งของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยมีบทบาทหน้าที่ในการบริหารการศึกษาและพัฒนา การศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย โดยการส่งเสริม การศึกษา การเผยแพร่ แนะนำแนวทางการศึกษาและหลักสูตรการเรียนการสอน พัฒนาเทคโนโลยีสื่อการเรียน การสอน การอบรมเลี้ยงดู จัดกิจกรรมส่งเสริมการศึกษาระดับก่อนปฐมวัยและปฐมวัย ส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากรทางการศึกษา และสนับสนุนกิจกรรมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่อน ได้ดำเนินงานด้านศึกษาในส่วนของการศึกษานอกระบบ โดยการส่งเสริมกิจการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อพัฒนาการศึกษาปฐมวัย เป็นบริการให้แก่บุตรหลาน ของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งปัจจุบันมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๕ ศูนย์ ซึ่งที่ผ่านมามีองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านด่อน ได้จัดโครงการต่าง ๆ เช่น การจัดหาเครื่องเล่นกลางแจ้ง การก่อสร้างสนามเด็กเล่น เป็นต้น รวมถึงการจัดกิจกรรมพัฒนาประสบการณ์เรียนรู้เด็กก่อนวัยเรียนตามแนวทางการจัดประสบการณ์ หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่อนจึงเลือกภารกิจของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อจะได้นำผลการประเมินไปเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการจัดกิจกรรมพัฒนาประสบการณ์การเรียนรู้ของเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อให้เกิดการพัฒนาทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา

๖.๒ งานสวัสดิการสังคม

งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่อน มีหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนา ชุมชน การส่งเสริมการศึกษา การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น กิจกรรมทางศาสนา งานห้องสมุด งานสวนสาธารณะ การให้คำปรึกษา แนะนำ หรือตรวจสอบ เกี่ยวกับงานด้านสวัสดิการสังคม รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งงานรับผิดชอบออกเป็น ๓ งาน คือ ๑) งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน รับผิดชอบด้านสวัสดิการสังคม ด้านสุสานและฌาปนสถาน ด้านพัฒนาชุมชน ด้านการจัดระเบียบชุมชน ด้านการศึกษาและสันติภาพการ ๒) งานสังคมสงเคราะห์ รับผิดชอบด้านสังคมสงเคราะห์ประชาชนผู้ทุกข์ยากขาดแคลนไร้ที่พึ่ง คนชรา คนพิการ พุทธรักษา และ ผู้ป่วยเอดส์ รวมถึงด้านพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี และ ๓) งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี รับผิดชอบการ ส่งเสริมอาชีพและข้อมูลแรงงาน การพัฒนาสตรีและเยาวชน การสนับสนุนกิจกรรมของเด็กและสตรี

ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในครั้งนี้ ทางองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านด่อนได้เลือกภารกิจด้านสวัสดิการสังคมในภาพรวม อาทิ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การจัดกิจกรรม ส่งเสริมและสนับสนุนเยาวชน การส่งเสริมอาชีพสตรี เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินไปเป็นข้อมูล ประกอบการปรับปรุงการให้บริการประชาชน

๖.๓ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

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

จากที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอนได้ปฏิบัติภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยให้บริการประชาชนในการป้องกันและระงับอัคคีภัย การรักษาและบำรุงขวัญประชาชน ทรัพย์สินของประชาชน การป้องกันและบรรเทาอันตรายจากภัยธรรมชาติต่าง ๆ ได้แก่ อุทกภัย วาตภัย ภัยแล้ง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน จึงเลือกภารกิจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นงานบริการที่ให้ประชาชนประเมิณความพึงพอใจ

๖.๔ งานโครงสร้างพื้นฐาน

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

ในปีที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอนได้มีการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานหลายส่วน ได้แก่ บริการด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภค เช่น การทำท่อระบายน้ำ ถนนคอนกรีตในหมู่บ้าน เป็นต้น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอนจึงให้มีการประเมินความพึงพอใจจากงานโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินไปเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้างนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

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

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้างนี้ ทำการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นจากประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน ๑๐ หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านดอน หมู่ ๑, บ้านหนองแวงใหญ่ หมู่ ๒, บ้านหนองตาล หมู่ ๓, บ้านหนองน้ำน้อย หมู่ ๔, บ้านคำเจริญ หมู่ ๕, บ้านทุ่งปลากัดใหญ่ หมู่ ๖, บ้านหนองบัวแพ หมู่ ๗, บ้านทุ่งปลากัดน้อย หมู่ ๘, บ้านโพธิ์ชัย หมู่ ๙ และบ้านโคกเจริญ หมู่ ๑๐

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่วิจัย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน ๘,๖๓๗ คน

กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้างนี้ มีการกำหนดขนาดตัวอย่างและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

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

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

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

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

$$n = \frac{๘,๖๓๗ (๑.๙๖)^2 \sigma^2}{๘,๖๓๗ (๐.๑ \sigma)^2 + (๑.๙๖)^2 \sigma^2}$$

$$n = ๓๖๗.๘๐ \approx ๓๖๘ \text{ คน}$$

๒. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น ๒ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก สุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม (cluster sampling) เพื่อให้กระจายกลุ่มตัวอย่างประชากรครอบคลุมพื้นที่ทุกหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน ขั้นตอนที่สอง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental selection) จากประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน (สุริมล ตีรกันันท์, ๒๕๕๗) เนื่องจากไม่ทราบข้อมูลการมาใช้บริการของประชาชน

โดยขนาดตัวอย่างย่อย ๗ หมู่บ้าน กำหนดตามสัดส่วนจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน (ศิริชัย กาญจนาวลี, ๒๕๕๐ หน้า ๘๙) ดังนี้

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

โดย	n	คือ จำนวนตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน
	n_j	คือ จำนวนตัวอย่างย่อยตามสัดส่วนประชากร เมื่อ $j = ๑, ๒, \dots, ๑๐$
	N	คือ จำนวนประชากรทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน
	N_j	คือ จำนวนประชากรทั้งหมดของแต่ละหมู่บ้าน

จากขนาดตัวอย่างผู้รับบริการ เท่ากับ ๓๗๐ คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างย่อยจากผู้รับบริการในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อสะท้อนการเป็นตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ซึ่งผู้รับบริการในทุกหมู่บ้านมีโอกาสถูกเลือกด้วยความน่าจะเป็นของแต่ละหมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ ๓.๑ ขนาดตัวอย่างย่อยผู้รับบริการจากงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (N)	การคำนวณ	จำนวนตัวอย่าง (n)
ดอน	๙๕๕	$= \left[\frac{๓๗๐}{๘,๖๓๗} \right] \times ๙๕๕$	๔๓
หนองแก่งใหญ่	๑,๓๘๕	$= \left[\frac{๓๗๐}{๘,๖๓๗} \right] \times ๑,๓๘๕$	๕๑
หนองศาล	๑,๓๖๐	$= \left[\frac{๓๗๐}{๘,๖๓๗} \right] \times ๑,๓๖๐$	๕๐
หนองแก่งน้อย	๔๘๕	$= \left[\frac{๓๗๐}{๘,๖๓๗} \right] \times ๔๘๕$	๒๓
คำเจริญ	๘๖๗	$= \left[\frac{๓๗๐}{๘,๖๓๗} \right] \times ๘๖๗$	๓๗
ทุ่งปลากัดใหญ่	๙๗๖	$= \left[\frac{๓๗๐}{๘,๖๓๗} \right] \times ๙๗๖$	๔๒
หนองบัวเทพ	๑,๐๓๐	$= \left[\frac{๓๗๐}{๘,๖๓๗} \right] \times ๑,๐๓๐$	๔๔
ทุ่งปลากัดน้อย	๕๖๓	$= \left[\frac{๓๗๐}{๘,๖๓๗} \right] \times ๕๖๓$	๒๔
โพธิ์ชัย	๓๙๙	$= \left[\frac{๓๗๐}{๘,๖๓๗} \right] \times ๓๙๙$	๓๔
โคกเจริญ	๖๑๙	$= \left[\frac{๓๗๐}{๘,๖๓๗} \right] \times ๖๑๙$	๒๗
รวม	๘,๖๓๗		๓๗๐

ที่มา : จากการคำนวณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีเครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีข้อคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

ความพึงพอใจจากงานบริการ ๔ งาน ได้แก่

๑. งานด้านการศึกษา
๒. งานสวัสดิการสังคม
๓. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔. งานโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจจากคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่

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

โดยคำถามในตอนที่ ๒ เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ และคำถามปลายเปิดส่วนของข้อเสนอแนะการให้บริการ และใช้มาตราประมาณค่า (rating scale) แบบลิคเคอร์ต (Likert scale) ซึ่งใช้วัดทัศนคติสำหรับเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม (สุวิมล ศิริกาพันธ์, ๒๕๕๗) มีค่าน้ำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ๕ ระดับ ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นข้อมูลปฐมภูมิจากการตอบแบบสอบถามของประชาชนที่เคยใช้บริการหรือได้รับบริการ ทั้งที่มารับบริการเองหรือการให้บริการนอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามจำนวนขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ซึ่งจะใช้เป็นข้อมูลประกอบสำหรับการอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การวัดตำแหน่งข้อมูลด้วยค่าร้อยละ การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต และการวัดการกระจายของข้อมูลด้วยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

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

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

โดย p คือ ค่าร้อยละ

f คือ จำนวนความถี่ของรายการที่ต้องการวัดตำแหน่ง

N คือ จำนวนตัวอย่างทั้งหมด (ประชาชนผู้รับบริการ)

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

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

โดย $\bar{X}$ คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย

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

N คือ จำนวนตัวอย่างทั้งหมด (ประชาชนผู้รับบริการ)

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

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

โดย $S.D$ คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจ

การประเมินผลข้อมูล

การประเมินผลข้อมูล แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

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

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ แปลว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ แปลว่า มีความพึงพอใจมาก

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ แปลว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ แปลว่า มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ แปลว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

๒. การประเมินคุณภาพการให้บริการ จากเกณฑ์การหาร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

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

โดยมีเกณฑ์คะแนนตัวชี้วัด ดังนี้

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

บทที่ ๔ ผลการศึกษา

การศึกษาค้างนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จากงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานสวัสดิการสังคม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานโครงสร้างพื้นฐาน โดยให้ประชาชนผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการตามงานบริการ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๐ คน ดังแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากงานบริการ

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๑๘๗	๕๓.๒
	หญิง	๑๘๓	๔๖.๘
อายุ	อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๒.๗
	อายุ ๒๐ - ๒๔ ปี	๒๕	๖.๘
	อายุ ๒๕ - ๓๔ ปี	๖๘	๑๘.๔
	อายุ ๓๕ - ๔๔ ปี	๑๒๕	๓๓.๘
	อายุ ๔๕ - ๕๔ ปี	๙๔	๒๕.๔
	อายุ ๕๕ ปีขึ้นไป	๔๘	๑๓.๐

ตารางที่ ๔.๑ (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ	รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๓	๐.๓
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒	๐.๕
	พนักงานบริษัทเอกชน	๒๑	๕.๗
	เกษตรกร	๒๒๔	๖๓.๔
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๓๒	๘.๖
	รับจ้างทั่วไป	๘๕	๒๓.๐
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	๒๑๘	๕๘.๙
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๗๖	๒๐.๕
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๔๕	๑๒.๒
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๔	๖.๕
	ปริญญาตรี	๗	๑.๙
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า ๑,๕๐๐ บาท	๔๘	๑๓.๐
	ระหว่าง ๑,๕๐๐ - ๓,๐๐๐ บาท	๗๖	๒๐.๕
	ระหว่าง ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท	๑๒๗	๓๔.๓
	ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๙๕	๒๕.๗
	ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๙	๕.๑
	สูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๕	๑.๔

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘

ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๙๔ คน อายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๖๘ คน อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๘ คน อายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๒๕ คน และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔, ๑๘.๔, ๑๓.๐, ๖.๔ และ ๒.๗ ตามลำดับ

ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๔ รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน ๘๕ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓๒ คน พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๒๑ คน พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน และรับราชการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐, ๘.๖, ๕.๗, ๐.๕ และ ๐.๓ ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๙ รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๙๖ คน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๔๕ คน ระดับอนุปริญาโทหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๔ คน และระดับปริญาตรี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕, ๑๒.๒, ๖.๕ และ ๑.๙ ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓ รองลงมา คือ ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๕ คน ระหว่าง ๑,๕๐๐ - ๓,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๖ คน ต่ำกว่า ๑,๕๐๐ บาท จำนวน ๔๕ คน ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๙ คน และสูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗, ๒๐.๕, ๑๓.๐, ๕.๓ และ ๑.๔ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เต่างอย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเต่างอย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม และส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม จะแสดงผลตามงานบริการและคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ ๔.๒ - ๔.๓

ตารางที่ ๔.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน
ในภาพรวมตามงานบริการ

งานบริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๑. งานด้านการศึกษา	๔.๘๑	๐.๑๐	๙๖.๑	มากที่สุด
๒. งานสวัสดิการสังคม	๔.๘๕	๐.๑๒	๙๗.๐	มากที่สุด
๓. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๗๙	๐.๑๐	๙๕.๘	มากที่สุด
๔. งานโครงสร้างพื้นฐาน	๔.๘๐	๐.๑๐	๙๖.๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	๔.๘๑	๐.๐๕	๙๖.๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสร้างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมตามงานบริการ ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ แสดงถึง ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกงาน โดยงานสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ลำดับถัดมา คือ งานโครงสร้างพื้นฐาน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ สุดท้าย คือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕

ตารางที่ ๔.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน
ในภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๐๔	๙๖.๗	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๑๔	๙๕.๖	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๑	๐.๐๔	๙๖.๓	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๐๔	๙๖.๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	๔.๘๑	๐.๐๖	๙๖.๒	มากที่สุด

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

เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ ทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๗ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔, ๙๖.๓ และ ๙๕.๖ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ จะแสดงผลตามคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ ๔.๔ - ๔.๗

ตารางที่ ๔.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน
งานด้านการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การใช้บริการที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๔.๘๒	๐.๑๗	๙๖.๔	มากที่สุด
	๔.๘๓	๐.๓๔	๙๖.๒	มากที่สุด
๒. มีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๓. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอน	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๔. ให้บริการครอบคลุมและทั่วถึงทุกหมู่บ้าน/ชุมชน	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๕. การบริการมีความถูกต้องเหมาะสม เช่น การจัดกิจกรรมพัฒนาเด็กเล็ก การจัดอาหารกลางวันในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๔.๘๒	๐.๓๔	๙๖.๔	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายวิธี เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	๔.๗๖	๐.๔๒	๙๕.๒	มากที่สุด
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บนรถสถานที่หรือจุดให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๑	๙๕.๖	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ เช่น จำนวนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในตำบล	๔.๗๙	๐.๔๓	๙๕.๘	มากที่สุด
๔. มีการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เช่น ข้อมูลจำนวนเด็กก่อนวัยเรียนของตำบล	๔.๗๖	๐.๔๒	๙๕.๒	มากที่สุด
๕. มีอุปกรณ์ เครื่องมือและบุคลากรที่เหมาะสมและเพียงพอกับการบริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์กีฬา ผู้ดูแลเด็กเล็ก	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๓. มีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๔. สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๔ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๑๗	๙๖.๒	มากที่สุด
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๑	๐.๑๓	๙๖.๒	มากที่สุด
๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
๓. มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๔๐	๙๕.๘	มากที่สุด
๔. มีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น บริการทันตกรรม แก่เด็ก	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	๔.๘๑	๐.๑๐	๙๖.๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของสถานศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๑ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๒ ลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๕.๖ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ ส่วนหัวข้อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การใช้บริการที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๒

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ เช่น จำนวนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในตำบล และมีอุปกรณ์ เครื่องมือและบุคลากรที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์กีฬา ผู้ดูแลเด็กเล็ก มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๕.๘ ส่วนหัวข้อมีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายวิธี เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ ไลน์ ไลน์กลุ่ม และมีการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เช่น ข้อมูลจำนวนเด็กก่อนวัยเรียนของตำบล มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๕.๒

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดย หัวข้อมีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ ส่วนหัวข้อให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ถังรับฟังความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ ส่วนหัวข้อมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘

ตารางที่ ๔.๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน
งานสวัสดิการสังคม

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๙	๐.๑๘	๙๗.๘	มากที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ	๔.๘๗	๐.๓๔	๙๗.๔	มากที่สุด
๒. มีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๙๑	๐.๒๙	๙๘.๒	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๙	๐.๓๒	๙๗.๘	มากที่สุด
๔. การบริการเป็นแบบคนละลำดับก่อน/หลัง	๔.๙๐	๐.๓๐	๙๘.๐	มากที่สุด
๕. ให้บริการถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง	๔.๘๗	๐.๓๔	๙๗.๔	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๒๗	๙๕.๘	มากที่สุด
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายวิธี เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	๔.๙๒	๐.๒๗	๙๘.๔	มากที่สุด
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	๔.๗๔	๐.๔๔	๙๔.๘	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการ	๔.๗๕	๐.๔๔	๙๕.๐	มากที่สุด
๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เช่น จำนวนและรายชื่อของผู้สูงอายุ	๔.๗๗	๐.๔๖	๙๕.๔	มากที่สุด
๕. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๔๖	๙๓.๘	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๕	๐.๑๘	๙๗.๐	มากที่สุด
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๘๕	๐.๓๕	๙๗.๐	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๕ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๓. มีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๓๓	๙๗.๖	มากที่สุด
๔. สามารถอธิบายตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้	๔.๘๓	๐.๓๗	๙๖.๖	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๖	๐.๓๔	๙๗.๒	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๑๖	๙๗.๔	มากที่สุด
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ	๔.๘๖	๐.๓๕	๙๗.๒	มากที่สุด
๓. มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๔	๙๗.๓	มากที่สุด
๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพนอกสถานที่	๔.๘๗	๐.๓๔	๙๗.๔	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ	๔.๙๒	๐.๒๗	๙๘.๔	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	๔.๘๕	๐.๑๒	๙๗.๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๗.๐ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๘ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๗.๔, ๙๗.๐ และ ๙๕.๘ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๘.๒ ส่วนหัวข้อให้บริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๔

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายวิธี เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๘.๔ ส่วนหัวข้อมีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เช่น จำนวน และรายชื่อของผู้สูงอายุ และมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๗.๔

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๙.๖ ส่วนหัวข้อให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เหนียวใจให้บริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความพึงคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๘.๔ ส่วนหัวข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘

ตารางที่ ๔.๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๑๖	๙๖.๔	มากที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การขอรับการช่วยเหลือหลังจากประสบภัย	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๒. มีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๔. ให้บริการอย่างถูกต้อง เหมาะสมกับเหตุการณ์ภัยต่าง ๆ	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. หลังจากเกิดภัย มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นอย่างทันที	๔.๘๓	๐.๓๗	๙๖.๖	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๒๐	๙๕.๔	มากที่สุด
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายวิธี เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน รถประชาสัมพันธ์	๔.๘๖	๐.๔๓	๙๕.๒	มากที่สุด
๒. มีช่องทางแจ้งการใช้บริการเมื่อมีภัยหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เจ้าหน้าที่โดยตรง	๔.๘๖	๐.๔๓	๙๕.๒	มากที่สุด
๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้ระวังป้องกันภัย	๔.๘๘	๐.๔๑	๙๕.๖	มากที่สุด
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น รถบรรทุกน้ำ อุปกรณ์ดับเพลิง	๔.๘๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
๕. มีจำนวนอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๔๔	๙๔.๘	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๖ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง	๔.๗๘	๐.๑๘	๙๕.๖	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	๔.๗๗	๐.๑๖	๙๕.๔	มากที่สุด
๓. มีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๑๑	๙๖.๐	มากที่สุด
๔. สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้	๔.๗๗	๐.๑๒	๙๕.๔	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๗	๐.๑๒	๙๕.๔	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ				
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๗๘	๐.๑๑	๙๕.๘	มากที่สุด
๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ	๔.๗๘	๐.๑๖	๙๕.๖	มากที่สุด
๓. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ	๔.๘๐	๐.๑๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๔. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ	๔.๘๑	๐.๑๓	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. มีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน เช่น การประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้การช่วยเหลือ	๔.๗๘	๐.๑๑	๙๕.๖	มากที่สุด
๖. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ	๔.๗๘	๐.๑๓	๙๕.๗	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	๔.๗๙	๐.๑๐	๙๕.๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ จัดอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ และเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๘ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘, ๙๕.๖ และ ๙๕.๔ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ ส่วนหัวข้อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การขอรับการช่วยเหลือหลังจากประสบภัย มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมกับการให้บริการ เช่น รถบรรทุกน้ำ อุปกรณ์ดับเพลิง มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๕.๘ ส่วนหัวข้อมีจำนวนอุปกรณ์และเครื่องมือเพียงพอสำหรับการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๔.๘

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น อย่างเต็มใจให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๐ ส่วนหัวข้อให้บริการด้วยความสุภาพ ย่อมถ่อม และเป็นกันเอง มีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ และสามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๕.๔

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒ ส่วนหัวข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน เช่น การประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้การช่วยเหลือ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๕.๖

ตารางที่ ๔.๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน
งานโครงสร้างพื้นฐาน

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๑๗	๙๖.๐	มากที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การแจ้งซ่อมถนน	๔.๘๓	๐.๑๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๒. มีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
๔. ให้บริการตามลำดับความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วน	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. ให้บริการถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๒๑	๙๕.๔	มากที่สุด
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายวิธี เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน รถประชาสัมพันธ์	๔.๗๖	๐.๔๓	๙๕.๒	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๗ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์รับบอกสถานที่หรือจุดให้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๓	๙๕.๒	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	๔.๗๗	๐.๔๒	๙๕.๔	มากที่สุด
๔. มีความพร้อมในด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งก่อสร้างที่เป็นสาธารณูปโภคของตำบล	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๕. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๓	๙๕.๒	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๑	๐.๔๘	๙๖.๒	มากที่สุด
๓. การอธิบายแนะนำบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	๔.๘๓	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๓. มีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๔. สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๑๖	๙๖.๑	มากที่สุด
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๓. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๓	๙๕.๖	มากที่สุด
๔. มีการอำนวยความสะดวกเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน เช่น การซ่อมถนนที่เกิดจากน้ำท่วม	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ	๔.๗๘	๐.๔๖	๙๕.๖	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	๔.๘๐	๐.๑๐	๙๖.๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมงานโครงสร้างพื้นฐาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๑, ๙๖.๐ และ ๙๕.๔ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การแจ้งซ่อมถนน มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ ส่วนหัวข้อให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๔

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีความพร้อมในด้านข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งก่อสร้างที่เป็นสาธารณูปโภคของตำบล มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐ ส่วนหัวข้อมีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายวิธี เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ และมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๕.๒

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น อย่างเต็มใจให้บริการ และสามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๔ ส่วนหัวข้อให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง มีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ สามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้ และให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๓

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีการอำนวยความสะดวกเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน เช่น การซ่อมถนนที่เกิดจากน้ำท่วม มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๖ ส่วนหัวข้อมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็นแบบสำรวจความพึงพอใจ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๖

บทที่ ๕

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสงขลวงค์ นคร จันทบุรี สกนคร จากงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานสวัสดิการสังคม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานโครงสร้างพื้นฐาน

กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน จำนวน ๓๖๕ คน โดยสุ่มตัวอย่างมาจากประชากรทั้งหมด ๘,๖๖๗ คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่เคยใช้บริการหรือได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน ด้วยมาตราประมาณค่า (rating scale) แบบลิคเคอร์ท (Likert scale) จากข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประเมินผลข้อมูล ๒ ลักษณะ คือ ประเมินระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ และประเมินคุณภาพการให้บริการจากค่าร้อยละระดับความพึงพอใจ ซึ่งได้ผลสรุป ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสงขลวงค์ นคร จันทบุรี สกนคร แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจากงานบริการทั้ง ๔ งาน จำนวนรวม ๓๗๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๓.๒ และมีอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี ร้อยละ ๓๓.๘ โดยประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ ๖๑.๙ ด้านการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๕๘.๙ และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๔๔.๓

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่อน

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่อน ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๒ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐

โดยความพึงพอใจจากงานบริการแต่ละงาน งานสวัสดิการสังคม มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๐ รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา งานโครงสร้างพื้นฐาน และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๓, ๙๖.๐ และ ๙๕.๘ ตามลำดับ

ส่วนความพึงพอใจตามคุณภาพการให้บริการจากงานบริการแต่ละด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๗ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔, ๙๖.๓ และ ๙๕.๖ ตามลำดับ

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามงานบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๑ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๒ ลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๕.๖

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๗.๐ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๔ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๗.๔, ๙๗.๐ และ ๙๕.๘ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๕.๔ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘, ๙๕.๖ และ ๙๕.๔ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๑, ๙๖.๐ และ ๙๕.๔ ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุดทั้ง ๔ งาน คือ งานด้านการศึกษา งานสวัสดิการสังคม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานโครงสร้างพื้นฐาน โดยสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี (วรุณี เชาว์สุภูมิ และดวงตา สราธรรมย์, ๒๕๕๙) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด (สุนารี แสนพฤษ์, ๒๕๕๙) สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน ตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ ภายใต้การบริหารงานและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยให้ความสำคัญด้านการบริการประชาชน และสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กร (Millet, ๑๙๘๙: ทศพร ศิริสัมพันธ์, ๒๕๔๔)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน ตามคุณภาพการให้บริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเกณฑ์คุณภาพระดับ ๑๐ (ร้อยละระดับความพึงพอใจเกิน ๙๕.๐) ทั้งในภาพรวมและในทุกประเด็นการประเมินคุณภาพ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอนมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดีมาก เพราะคุณภาพการให้บริการ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒน์กิจ, ๒๕๔๔: พิมพ์ แสงสวัสดิ์, ๒๕๔๔) และเป็นการสะท้อนถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการในมิติต่าง ๆ ตั้งแต่สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารในการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล การให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างทันท่วงที สามารถให้บริการได้ง่าย มีบริการอย่างทั่วถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทดี และดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Lovelock, ๑๙๙๖)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน พบว่า การให้บริการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจ เนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอนได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว รวมทั้งมีป้ายบอกขั้นตอนและวิธีการทุกขั้นตอน ตลอดจนการกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ มีการแจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง โดยเฉพาะการประสานงานกับผู้นำชุมชนและท้องถิ่นในการประชาสัมพันธ์แจ้งบริการต่าง ๆ รวมถึงมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และขยันหมั่นเพียร มีความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง มีทักษะความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจงแนะนำการใช้บริการได้เป็นอย่างดี

ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ สถานที่มีสภาพแวดล้อมน่าใช้บริการ มีความสะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และมีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เพื่อแก้ปัญหาในกรณีเร่งด่วน รวมทั้งการให้บริการนอกสถานที่

การให้บริการที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน ยังไม่พบปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการที่ทำให้เกิดความล่าช้าหรือไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด ส่งผลให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน โดยสะท้อนออกมาเป็นผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด และคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสังขละบุรี จังหวัดตาก ทางผู้บริหารควรนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ เช่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เป็นต้น

๒. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ควรนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

๒.๑ งานด้านการศึกษา ควรมีการเสริมด้านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้เด็กก่อนวัยเรียนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกิจกรรมเสริมประสบการณ์ ซึ่งมุ่งเน้นให้เด็กได้พัฒนาทักษะการเรียนรู้ ฝึกการทำงานและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ตลอดจนการฝึกปฏิบัติ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ เช่น สมุดภาพ อุปกรณ์การเล่นทราย อุปกรณ์เสริมทักษะการเรียนรู้ เป็นต้น

๒.๒ งานสวัสดิการสังคม ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เอกสารแผ่นพับ ในเรื่องการขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพอย่างทั่วถึง รวมถึงสิทธิต่าง ๆ วิถีปฏิบัติในการรับเบี้ยยังชีพให้ชัดเจนยิ่งขึ้น รวมทั้งเงื่อนไขการให้บริการ เช่น กำหนดเวลาการจ่ายเบี้ยยังชีพที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง

๒.๓ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉพาะการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยแล้ง รวมถึงอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ให้พร้อมในการบริการประชาชนเมื่อประสบภัย นอกจากนี้ ควรมีการเสริมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การฝึกอบรมและซ้อมแผนปฏิบัติการให้กับอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อปพร.) อย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อเพิ่มความพร้อมในการปฏิบัติงาน

๒.๔ งานโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ เช่น บริการซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน ระบบประปาหมู่บ้าน ไฟฟ้าถนน หรือไฟฟ้าสวนสาธารณะ รวมทั้งการสำรวจวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ

๓. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน ให้ครอบคลุมทุกงานบริการทั้งภารกิจหลักและภารกิจรอง และจากโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ตลอดจนการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. สำนักบริหารทะเบียน. (๒๕๖๓). ระบบสถิติการตรวจสอบข้อมูลสถิติทางทะเบียน. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง. สืบค้น ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๓ จาก <http://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/INTERNET/H/statpop>.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (๒๕๖๓). รายงานแสดงสถานการณ์บังคับใช้ข้อมูล อบป. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง. สืบค้น ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๓ จาก <http://info.dopa.go.th/>.
- ชัชวาลย์ ทัดศิริช. (๒๕๕๙). คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคตินึงได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และกอบกุล ราชนาคร. (๒๕๕๒). การขับเคลื่อนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการจัดบริการสาธารณะที่ดี. กรุงเทพฯ: ทิสิวิ.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (๒๕๕๙). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ ๒) กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).
- บุญชม ศรีสะอาด. (๒๕๕๕). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ ๔). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (๒๕๕๓). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ ๓๐). กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักส์.
- พินธ ณะสวัสดิ์. (๒๕๕๙). การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สถาบันวิจัยสังคม. (๒๕๕๕). รายงานการวิจัย เรื่องการสำรวจคุณภาพรวมทั้งพอใจงานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปี ๒๕๕๕. เชียงใหม่: ผู้แต่ง.
- มหาวิทยาลัยนเรศวร. สำนักงานตรวจสอบภายใน. (๒๕๕๔). รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔. พิษณุโลก: ผู้แต่ง.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. (๒๕๕๔). รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะหฬ่มแบบ จังหวัดสมุทรสาคร. นครปฐม: ผู้แต่ง.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. สำนักบริการวิชาการ. (๒๕๕๔). รายงานการวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองแปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา.ชลบุรี: ผู้แต่ง.

- มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, สถาบันวิจัยและพัฒนา. (๒๕๕๔). รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี: ผู้แต่ง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี, สถาบันวิจัยและพัฒนา. (๒๕๕๔). รายงานการวิจัย เรื่องการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุตรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔. อุตรธานี: ผู้แต่ง.
- ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๓๙). ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล (๒๕๓๙, ๒๕ ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๓ ตอนพิเศษ ๕๒ ง. หน้า ๑. เก็บค้น ๒ กันยายน ๒๕๖๓. จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/๒๕๓๙/D/๐๐๙/๕.PDF>.
- วูฒิ เชาว์สุภูมิ และดวงตา สารอุมย์. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนาญิ อำเภอเมือง จังหวัดนาญิ. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), ๖ (๒), ๑๒๕-๑๓๔.
- วันชัย แม้วศิริโณม. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริชัย กาญจนวาสิ. (๒๕๕๐). สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ ๕). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมณภย เป็ดถนอม. (๒๕๕๑). รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สมิต สัตถุภร. (๒๕๕๐). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาโรช ไชยสมบัติ. (๒๕๓๔). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุนารี แสนพุก. (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย.
- สุวิมล ศิริกานันท์. (๒๕๕๗). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ ๑๒). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และกาลกร อุดลพัฒน์กิจ. (๒๕๕๔). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ส่งผลใด ๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความจริงใจมากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้เสียเวลาในการตอบแบบสอบถาม

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. อาชีพ ☐ รับราชการ/พนักงานของรัฐ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ เกษตรกรรม
☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ อื่นๆ (ระบุ)
4. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (เบี่ยงชีพร บุตร/หลานได้ รายได้จากอาชีพ)
☐ ต่ำกว่า 1,500 บาท ☐ 1,500 - 3,000 บาท
☐ 3,001 - 5,000 บาท ☐ 5,001 - 10,000 บาท
☐ 10,001 - 15,000 บาท ☐ สูงกว่า 15,000 บาท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

- | | | |
|---|------------|--|
| 5 | มากที่สุด | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด |
| 4 | มาก | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมาก |
| 3 | ปานกลาง | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง |
| 2 | น้อย | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อย |
| 1 | น้อยที่สุด | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด |

1. งานด้านการศึกษา

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การใช้บริการที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก						
2. มีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน						
3. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอน						
4. ให้บริการครอบคลุมและทั่วถึงทุกหมู่บ้าน/ชุมชน						
5. การบริการมีความถูกต้องเหมาะสม เช่น การจัดกิจกรรมพัฒนาเด็กเล็ก การจัดอาหารกลางวันในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายวิธี เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน						
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่หรือจุดให้บริการ						
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ เช่น จำนวนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในตำบล						
4. มีการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เช่น ข้อมูลจำนวนเด็กก่อนวัยเรียนของตำบล						
5. มีอุปกรณ์ เครื่องมือและบุคลากรที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์กีฬา ผู้ดูแลเด็กเล็ก						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น อย่างเต็มใจให้บริการ						
3. มีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. สามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ สถานที่จอดรถ						
3. มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ						
4. มีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น บริการทันตกรรมแก่เด็ก						
5. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ						

2. งานสวัสดิการสังคม

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าถึงบริการได้ง่าย						
เช่น การร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ						
2. มีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน						
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
4. การบริการเป็นแบบตามลำดับก่อน/หลัง						
5. ให้บริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายวิธี เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน						
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
3. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการ						
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เช่น จำนวนและรายชื่อของผู้สูงอายุ						
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
3. มีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. สามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ สถานที่จอดรถ						
3. มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ						
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพนอกสถานที่						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ						

3. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การขอรับการช่วยเหลือหลังจากประสบภัย						
2. มีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน						
3. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์						
4. ให้บริการอย่างถูกต้อง เหมาะสมกับเหตุการณ์ภัยพิบัติต่างๆ						
5. หลังจากเกิดภัย มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นอย่างทันที						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการให้บริการหลายวิธี เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน รถประชาสัมพันธ์						
2. มีช่องทางแจ้งการใช้บริการเมื่อมีภัยหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เจ้าหน้าที่โดยตรง						
3. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ระดับภัยป้องกันภัย						
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมกับการให้บริการ เช่น รถบรรทุกน้ำ อุปกรณ์ดับเพลิง						
5. มีจำนวนอุปกรณ์และเครื่องมือเพียงพอสำหรับการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น อย่างเต็มใจให้บริการ						
3. มีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. สามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ สถานที่จอดรถ						
3. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ						
4. มีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน เช่น การประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้การช่วยเหลือ						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ						

4. งานโครงสร้างพื้นฐาน

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การแจ้งข้อเสนอสบ						
2. มีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน						
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
4. ให้บริการตามลำดับความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วน						
5. ให้บริการถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายวิธี เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน						
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ						
4. มีความพร้อมในด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งก่อสร้างที่เป็นสาธารณูปโภคของตำบล						
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ ย่อมเยา และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น อย่างเต็มใจให้บริการ						
3. มีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. สามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ สถานที่จอดรถ						
3. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ						
4. มีการอำนวยความสะดวกเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน เช่น การซ่อมถนนที่เกิดจากน้ำท่วม						
5. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ						

