



# รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหุบเสลา

อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

# 2564

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลหุบเสลา

อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## คำนำ

การสำรวจ“ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหุบเสลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหุบเสลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหุบเสลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหุบเสลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
สารบัญ	(3)
สารบัญภาพประกอบ	(5)
สารบัญตาราง	(7)
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	(11)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1
ที่มาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
<b>บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	13
บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลหูลุบลเสลา อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา</b>	35
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	39

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	41
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหุบเสลา โดยภาพรวม	44
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหุบเสลา งานด้านการศึกษา	45
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหุบเสลา งานด้านรายได้หรือภาษี	50
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหุบเสลา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	55
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหุบเสลา งานด้านสาธารณสุข	60
แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหุบเสลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	65
 <b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ</b>	 67
สรุปผล	67
อภิปรายผล	70
ข้อเสนอแนะ	71
 <b>บรรณานุกรม</b>	 73
<b>ภาคผนวก</b>	77

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม-เดือนกันยายน 2564 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง  
แสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	245	64.47
หญิง	135	35.53
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็น  
เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.47 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 35.53

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	20	5.26
อายุ 20 - 29 ปี	33	8.68
อายุ 30 - 39 ปี	73	19.21
อายุ 40 - 49 ปี	100	26.32
อายุ 50 - 59 ปี	88	23.16
อายุ 60 ปีขึ้นไป	66	17.37
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน กลุ่ม  
ตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32  
รองลงมามีอายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.16 อายุระหว่าง 30  
- 39 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.21 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า  
20 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	30	7.89
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	24	6.32
พนักงานงานบริษัทเอกชน	21	5.53
เกษตรกรรวม	147	38.68
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	69	18.16
รับจ้างทั่วไป	89	23.42
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.68 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.42 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.16 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.32 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	135	35.53
มัธยมศึกษาตอนต้น	67	17.63
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	84	22.11
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	62	16.32
ปริญญาตรี	27	7.11
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.32
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.53 รองลงมาคือการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี

จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.11 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.32 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	20	5.26
ระหว่าง 2,000 - 4,000 บาท	48	12.63
ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท	116	30.53
ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท	78	20.53
ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท	76	20.00
สูงกว่า 10,000 บาท	32	8.42
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.53 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.53 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหุบเสลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตาราง 4.6 ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหุบเสลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านการศึกษา	4.81	0.09	96.20	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.82	0.13	96.40	มากที่สุด



งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.84	0.12	96.80	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	4.85	0.15	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.11	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหุบเสลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานสังคมสงเคราะห์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหุบเสลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหุบเสลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.10	96.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.08	96.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.09	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.11	96.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.8-4.11 ดังนี้

ตาราง 4.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.83	0.24	96.60	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.84	0.15	96.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.26	95.80	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.81	0.27	96.20	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.78	0.25	95.60	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.10</b>	<b>96.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจาก ความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางให้บริการ

ด้านช่องทางให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.84	0.08	96.40	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.85	0.11	97.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	4.82	0.06	96.40	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ	4.78	0.14	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
หลุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.85	0.13	97.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.80	0.14	96.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.83	0.10	96.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.05	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.18	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
หลุบเลา อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.83	0.14	96.60	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.80	0.05	96.00	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.82	0.08	96.40	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.84	0.02	96.80	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.81	0.12	96.20	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.79	0.08	95.80	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.06	95.60	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.09</b>	<b>96.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจาก

ความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

**ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหุบเสลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี**

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหุบเสลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.11	96.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.08	96.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.04	96.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.06	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.07	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหุบเสลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.13-4.16 ดังนี้

ตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมเสา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.86	0.10	97.20	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.82	0.05	96.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.11	96.80	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.79	0.12	95.80	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.76	0.18	95.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.11	96.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมเสา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากตาราง 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
 องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข  
 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดย  
 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการ  
 ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด  
 รองลงมา คือ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89  
 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย สถานที่ตั้ง  
 ของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย  
 เท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
 องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร**

ตาราง 4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา  
 อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
งานด้านการศึกษา	4.81	0.09	96.20	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.82	0.13	96.40	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม	4.84	0.12	96.80	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	4.85	0.15	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.11	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.27 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
 ตำบลหลุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน  
 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 โดยสรุปได้  
 ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมี



ค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหุบเขา  
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรปรับคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษา และ  
ลดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านการศึกษา อาทิ หนังสือ เอกสาร  
พิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการศึกษา และด้านรายได้หรือภาษี เป็นต้น ตลอดจน  
อุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลหุบเขา  
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้  
หรือภาษี ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่ง  
ส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพงานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี