



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ

การให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู

อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เสนอ

เทศบาลตำบลโคกภู

อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กันยายน ๒๕๖๒

คำนำ

การสำรวจ“ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระดับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษาและงานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
สารบัญ	(3)
สารบัญภาพประกอบ	(5)
สารบัญตาราง	(7)
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	12
บริบทเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	31
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	35

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	37
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโคกภู โดยภาพรวม	41
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลโคกภู งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด ①	42
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโคกภู งานบริการสาธารณสุขและ ② งานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	47
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโคกภู งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา ③	53
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโคกภู งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง ④	58
แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	63
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	65
สรุปผล	65
อภิปรายผล	67
ข้อเสนอแนะ	68

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	73
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม	74
ภาคผนวก ข รูปกิจกรรมของเทศบาลตำบลโคกภู	83

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	4
2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	13

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ข้อมูลประชากรเทศบาลตำบลโคกภู	23
3.1 จำนวนประชากร และตัวอย่างเทศบาลตำบลโคกภู	32
4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม	38
4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม	38
4.3 จำนวนร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม	39
4.4 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม	39
4.5 จำนวนร้อยละของรายได้ผู้ตอบแบบสอบถาม	40
4.6 ภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู	41
4.7 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด	42
4.8 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด ด้านขั้นตอนการให้บริการ	43
4.9 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด ด้านช่องทางการให้บริการ	44
4.10 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	45
4.11 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	46
4.12 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวม	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	48
4.14 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ	49
4.15 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50
4.16 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	51
4.17 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา โดยภาพรวม	53
4.18 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	54
4.19 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ	55
4.20 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	56
4.21 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.22	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่างโดยภาพรวม	58
4.23	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ	59
4.24	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง ด้านช่องทางการให้บริการ	60
4.25	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	61
4.26	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	62
4.27	ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู	63

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา และงานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง สำหรับประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ใน 4 งาน คือ

1. งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด
2. งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
3. งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา
4. งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการคือ งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย

สังกัดสำนักปลัด งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษาและงานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 390 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม - เดือนกันยายน 2562 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก หมู่บ้านทั้งหมด 18 หมู่บ้าน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

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

	P	=	$\frac{f}{N} \times 100$
เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

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

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

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

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

N	แทน	จำนวนคะแนน
Σ	แทน	ผลรวม

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 ขณะที่อายุของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 รองลงมามีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.08 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.19 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ สำหรับอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.35 รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.87 ตามลำดับ

หากจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.44 ระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.92 และน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.26 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.42 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด และงานระดับก่อนวัยเรียน

(ศพด.) สังกัดกองการศึกษา มีค่าเฉลี่ยกันคือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และลำดับสุดท้ายคือ งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัดโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยกับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยกับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา

96.80 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดไปคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ในด้านต่างๆ ดังนี้

งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด	ร้อยละ 97.00
งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ร้อยละ 96.00
งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา	ร้อยละ 97.00
งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง	ร้อยละ 96.60
โดยรวม	ร้อยละ 96.80

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 96.80 ได้คะแนนเต็ม 10 คะแนน

- ☒ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 50

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่มีการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ องค์กรกำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งเป็นบันไดสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ได้กำหนดหลักการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น โดยมีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนโดยตรง เช่น การบริการจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร อินเทอร์เน็ตตำบล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชน ที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิด และดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

เทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร มีเขตการปกครองแบ่งเป็น จำนวน 18 หมู่บ้านกระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศจัดตั้งจากสภาตำบลโคกภู เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลโคกภู เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 และลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนที่ 9 ง ลงวันที่ 30 มกราคม 2539 จะมีผลใช้บังคับในวันที่ 30 มีนาคม 2539 ต่อมาได้รับจัดตั้งเปลี่ยนแปลงยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกภูเป็นเทศบาล

ตำบลโคกภู ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร เป็นเทศบาลตำบลโคกภู เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2555 โดยมีอาณาเขตทางทิศเหนือติดต่อบ้านหนองคำ บ้านนาม่อง บ้านดงนิมิต ตำบลนาม่อง อำเภอกุดบากและบ้านลาดกะเมอ บ้านลาดสมบูรณ์ ตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ทิศใต้ ติดต่อบ้านนาคำกลาง บ้านดอน ตำบลสร้างค้อ อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร ทิศตะวันออก ติดต่อบ้านโนนเจริญ บ้านนาขี้เถ้า ตำบลกกปลาซิว และบ้านกกแดด บ้านจัดระเบียบ ตำบลหลุบเส อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร และทิศตะวันตก ติดต่อบ้านกุดแฮด ตำบลกุดบาก อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร และบ้านโพนแพงบ้านสนามชัย บ้านดินจี่ ตำบลดินจี่ อำเภอดงเจริญ จังหวัดกาฬสินธุ์

เทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ การศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร เป็นผลสะท้อนถึงความรู้สึกรับรู้ของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร อันเป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกรับรู้ของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด
2. งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
3. งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา
4. งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนครมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษาและงานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลที่ได้รับจากการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนครซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน ดังนี้

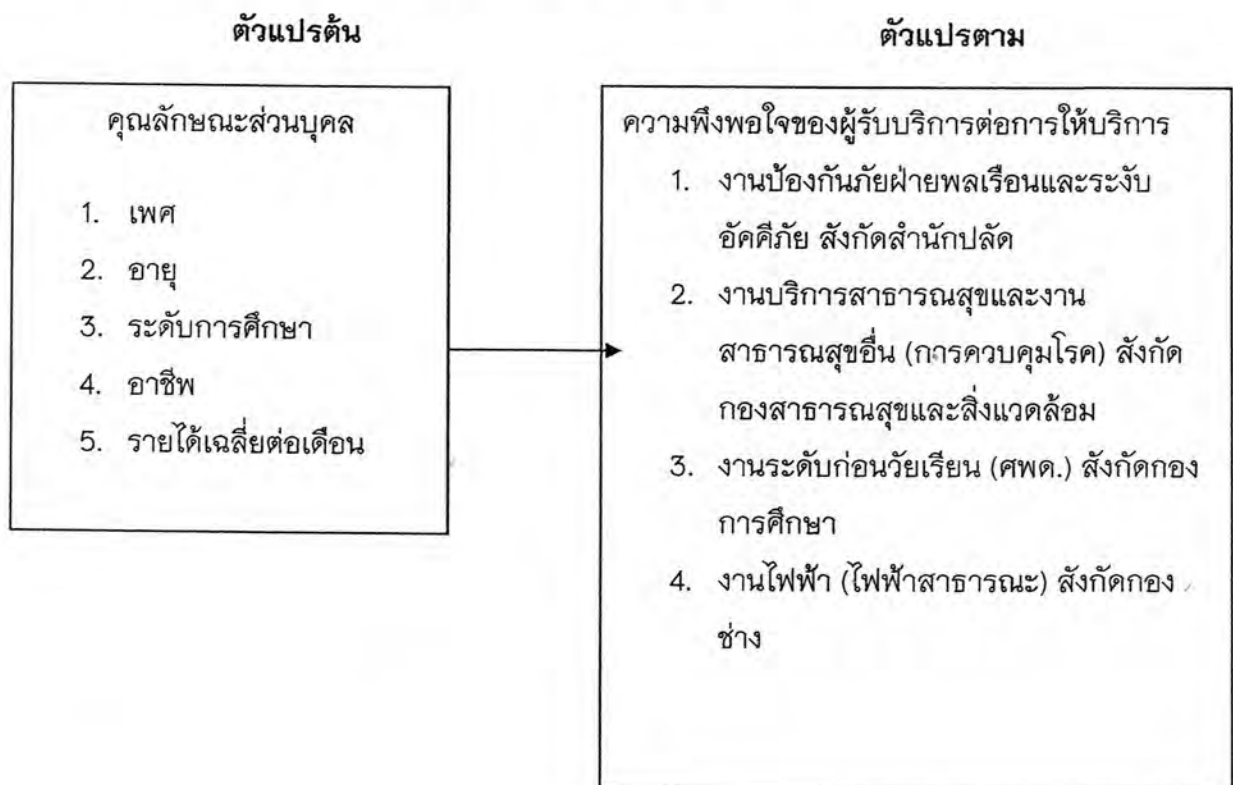
1. สามารถนำผลจากการประเมินเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรให้เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร

2. สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดการขยายประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้า เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป

3. ได้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็น กรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้ กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูป ดังนี้



ภาพประกอบ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษาและงานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง

2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจาก ผลกระทบนั้น

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามและแจ้งข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

4. ประชาชนผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้านของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. บริบทของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

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

ชนิษฐา เนตรล้อมวงศ์ (2535: 14 , 16) กล่าวถึงความหมายตามความคิดของ Powell ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนอง และให้ความหมายตามความคิดของ Wolman ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกมีความสุขเมื่อเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมายหมาย (Goal) ความต้องการ (Needs) หรือแรงจูงใจ (Motivation) นอกจากนี้ความหมายตามความคิดของ Tiffin และ MacCormick กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน

วินิสา บุญคง และคณะ (2547 : 10) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน มีการเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานเป็นอย่างมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคลากร มีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานก็จะไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่จะจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นๆ ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นผลมาจากการสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงานให้หน่วยงานของตนเองมีความเจริญ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น

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

จากความหมายข้างต้นนั้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของคนที่มีต่อเรื่องใด ๆ ต่างกันหรือเหมือนกันก็ได้ เช่น ความรู้สึก ดี-ไม่ดี พอใจ-ไม่พอใจ ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆไว้หลายทฤษฎี

ดังนั้นการให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การที่จัดให้ ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน นั่นคือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกันยา พัฒนภูทอง. 2546 :9-10)

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็น

ประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

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

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

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

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

ถาวรในระยะหนึ่ง แต่อาจเปลี่ยนได้ และทัศนคติก็สามารถระบุ ทิศทาง ความมากน้อยหรือ ความเข้มได้

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

1.1 การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของ บุคคลที่มีลักษณะ คงเส้นคงวาหรืออย่างน้อย เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่ เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาหนึ่ง

1.2 ทัศนคติไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นการวัด ทัศนคติจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่าง มีระเบียบแบบแผนคงที่ไม่ใช้พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

1.3 การศึกษาทัศนคติของมนุษย์นั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาเฉพาะ ทิศทางทัศนคติของบุคคลเหล่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อยหรือความเข้มของ ทัศนคติด้วย

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

2.1 เนื้อหา (Content) การวัดทัศนคติต้องมีสิ่งเร้าไปกระตุ้นให้แสดง กริยาท่าทีออก สิ่งเร้า โดยทั่วไปได้แก่ สิ่งที่ต้องการทำ

2.2 ทิศทาง (Direction) การวัดทัศนคติโดยทั่วไปกำหนดให้ทัศนคติมี ทิศทางเป็น เส้นตรงและต่อเนื่องกันในลักษณะเป็นซ้าย-ขวาและบวก - ลบ

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

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

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

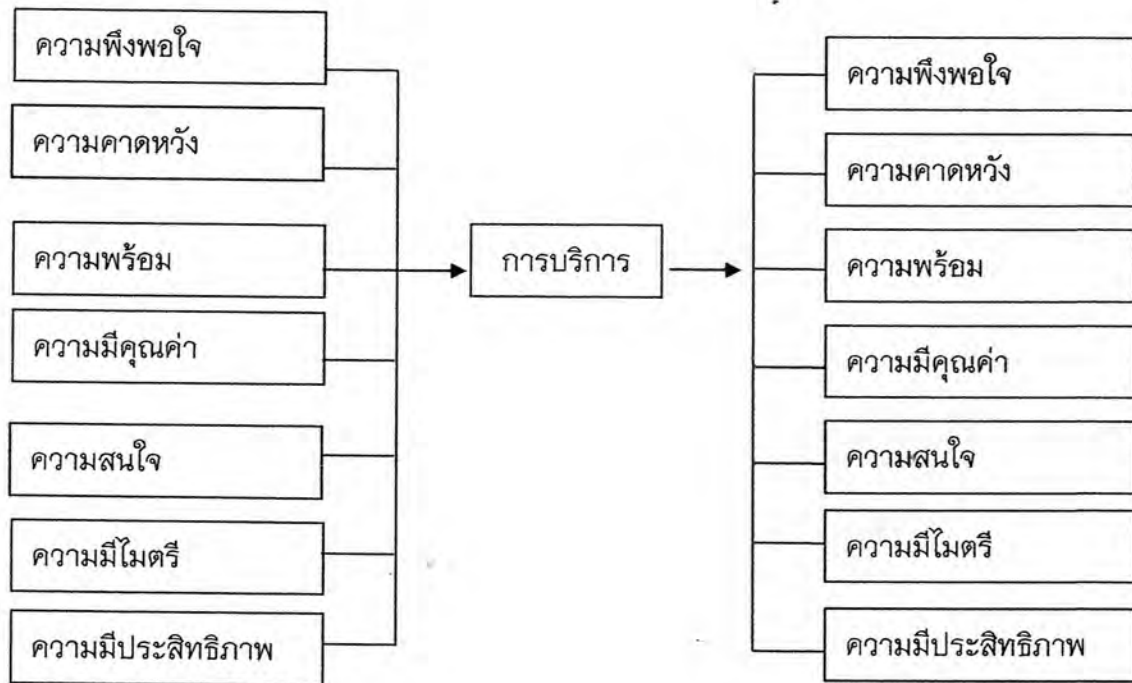
ตามที่ทราบกันดีว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่าง ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้ใช้บริการยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงต้องการการบริการที่ดี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

ศุภนิธย์ ไชครัตนชัย (2536 : 13) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือ ความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเพื่อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่มีต่อการบริการดังกล่าวได้

สุนิรันดร์ จันทรวีเศษ (2540 อ้างถึง ธนสิทธิ์ , 2543: 14) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า เป็นบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ที่แสดงความจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

หลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบ ของความสำเร็จในการบริการ (วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2539 : 108)



ภาพประกอบ 2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

ที่มา : วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2539 : 108

จากภาพประกอบ การจัดระบบการบริหารให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถ

แสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการ ได้ตรงกันพอดีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ความสามารถ เจตคติตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่มีควรละเลย สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

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

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะ

ความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างแบบพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

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

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

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหยาศัยของความเป็นมิตรและสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

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

ขณะเดียวกัน สมิต ลัชฌุกร (2546) กล่าวว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

- 1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอและ ความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการคำนึงถึง เวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่า ตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

- 4) ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองเห็นถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้นๆ
- 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงาน ที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

บริบทของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร มีเขตการปกครองแบ่งเป็นจำนวน 18 หมู่บ้านกระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศจัดตั้งจากสภาตำบลโคกภู เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลโคกภู เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 และลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนที่ 9 ง ลงวันที่ 30 มกราคม 2539 จะมีผลใช้บังคับในวันที่ 30 มีนาคม 2539 ต่อมาได้รับจัดตั้งเปลี่ยนแปลงยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกภูเป็นเทศบาลตำบลโคกภู ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เป็นเทศบาลตำบลโคกภู เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2555

เทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร มีพื้นที่ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติภูพาน(ป่าดงกะเดื่อและป่าชมภูพาน) เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ ป่าไม้เมืองร้อนหลากหลายนานาพันธุ์และเป็นแหล่งต้นน้ำหลายๆ สายราษฎร์ส่วนใหญ่เป็นชนเผ่า “ไทกะเลิง” มีอาชีพทำไร่และทำนาเป็นส่วนใหญ่

ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลโคกภู ตั้งอยู่เลขที่ 203 หมู่ 14 บ้านหนองสำนพัฒนา ตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร รหัสไปรษณีย์ 47310 ระยะทางห่างจากตัวอำเภอภูพานไปทางทิศตะวันตก ประมาณ 6 กิโลเมตร และระยะทางห่างจากตัวจังหวัดสกลนคร ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ประมาณ 36 กิโลเมตร มีเส้นทางคมนาคมทางหลวงหมายเลข 2218

(กฎหมาย-วาริชภูมิ) ผ่านหน้าสำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู และเป็นเทศบาลสามัญ ณ วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2559

อาณาเขตของเทศบาลตำบลโคกภู

ทิศเหนือติดต่อบ้านหนองคำ บ้านนาม่อง บ้านดงนิมิต ตำบลนาม่อง อำเภอภูคดบากและบ้านลาดกะเณอ บ้านลาดสมบูรณ์ ตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

ทิศใต้ ติดต่อบ้านนาคำกลาง บ้านดอน ตำบลสร้างค้อ อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันออก ติดต่อบ้านโนนเจริญ บ้านนาซึ้นาค ตำบลกกปลาซิว และบ้านกกแต่ บ้านจัดระเบียบ ตำบลหลุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันตก ติดต่อบ้านกุดแฮด ตำบลกุดบาก อำเภอภูคดบาก จังหวัดสกลนคร และบ้านโพนแพงบ้านสนามชัย บ้านดินจี่ ตำบลดินจี่ อำเภอดำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์

เทศบาล แบ่งเขตการปกครองและการพัฒนา ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|------------------------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านโคกภูเก่า | หมู่ที่ 14 บ้านหนองสำนพัฒนา |
| หมู่ที่ 2 บ้านโคกภูใหม่ | หมู่ที่ 15 บ้านภูพาน |
| หมู่ที่ 3 บ้านยางโหล่น | หมู่ที่ 16 บ้านยางโหล่นพัฒนา |
| หมู่ที่ 4 บ้านนางเต็ง | หมู่ที่ 17 บ้านโคกภูสามัคคี |
| หมู่ที่ 5 บ้านหนองสำน | หมู่ที่ 18 บ้านคำเพิ่มใหม่ |
| หมู่ที่ 6 บ้านคำเพิ่ม | |
| หมู่ที่ 7 บ้านสวนสวรรค์ | |
| หมู่ที่ 8 บ้านโนนคอกวัว | |
| หมู่ที่ 9 บ้านท่าเจริญ | |
| หมู่ที่ 10 บ้านบ่อเดือ้นห้า | |
| หมู่ที่ 11 บ้านหนองสำน | |
| หมู่ที่ 12 บ้านยางโหล่นสามัคคี | |
| หมู่ที่ 13 บ้านนางเต็งสามัคคี | |

การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลโคกภู ได้แบ่งเขตการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นทั้งเขตเทศบาล เป็น 1 เขตเลือกตั้ง และสมาชิกสภาท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 2 เขต

ผู้บริหารท้องถิ่น มีนายกเทศมนตรี 1 คน รองนายกเทศมนตรี 2 คน เลขานุการนายกเทศมนตรีจำนวน 1 คน และที่ปรึกษา จำนวน 1 คน

สมาชิกสภาท้องถิ่น แบ่งเป็น 2 เขตการเลือกตั้ง ดังนี้

สมาชิกสภาเขต 1	จำนวน 6 คน
สมาชิกสภาเขต 2	จำนวน 6 คน

ลักษณะภูมิอากาศ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ มีนาคม ถึง พฤษภาคม อากาศร้อนจัดมาก

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ มิถุนายน ถึง ตุลาคม มีฝนตกชุกเป็นบางครั้ง

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่ พฤศจิกายน ถึง กุมภาพันธ์ อากาศหนาวเย็นมากลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15 % ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10%

เนื้อที่ เทศบาลตำบลโคกภู มีประมาณ 281.42 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 171,890 ไร่ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ที่ดินสำหรับที่อยู่อาศัย	1,989	ไร่
ที่ดินทำนา	12,097	ไร่
ที่ดินทำไร่	20,607	ไร่
ที่ดินสาธารณะ	632	ไร่
อื่น ๆ	140,546	ไร่

ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค-บริโภค เป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและเทศบาลและหน่วยงานอื่นๆ ได้ดำเนินการปรับปรุงก่อสร้างขึ้นใหม่เพื่อให้เพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ ลำห้วย จำนวน	19	สาย ดังนี้
(1) ลำห้วยอีต่อน หมู่ 1,2,17		(2) ลำห้วยถ้ำมูบ หมู่ 2
(3) ลำห้วยกุดใหญ่ หมู่ 17		(4) ลำห้วยยาง หมู่ 3
(5) ลำห้วยปู่ด่าง หมู่ 3		(6) ลำห้วยละแวก หมู่ 12,13
(7) ลำห้วยโคน หมู่ 13		(8) ลำห้วยเขากอง หมู่ 13
(9) ลำห้วยอุ้น หมู่ 4, 13		(10) ลำห้วยฝีกูก หมู่ 5, 11
(11) ลำห้วยกกฝิ่ง หมู่ 5,11		(12) ลำห้วยคำแวว หมู่ 11
(13) ลำห้วยเหล่า หมู่ 5		(14) ลำห้วยทางแฮด หมู่ 5
(15) ลำห้วยบังบอน หมู่ 11		(16) ลำห้วยหินแห่ หมู่ 13
(18) ลำห้วยโป่งนกเต็น หมู่ 13		(19) ลำห้วยคำบก หมู่ 15
- บึง หนอง และอื่น ๆ จำนวน	5	แห่ง ดังนี้
(1) หนองไผ่ หมู่ 4		(2) หนองแวง หมู่ 13
(3) อ่างเก็บน้ำโคกภู 1 หมู่ 2		(4) อ่างเก็บน้ำโคกภู 2 หมู่ 2
(4) อ่างเก็บน้ำบ่อเดือยหน้า หมู่ 10		(5) เขื่อนน้ำพุง หมู่ 6,7,8,9
- แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น		
- ฝาย	จำนวน	25 แห่ง
- ระบบประปาบาดาล(หมู่บ้าน)	จำนวน	23 บ่อ
- สระ	จำนวน	85 แห่ง

ลักษณะของไม้และป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ บริเวณที่อยู่ใกล้กับแนวเทือกเขาภูพานเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนั้นจะกระจายเป็นหย่อม ๆ สำหรับสภาพป่าไม้ที่ยังคงความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติ โดยป่าที่พบส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นป่าผลัดใบ ป่าเต็งรัง ประเภทป่าแดงและป่าโปร่ง พันธุ์ไม้ที่สำคัญที่พบ ได้แก่ ไม้เต็ง ไม้รัง ไม้แดง ไม้พยุง ไม้ชิงชัน ไม้พลวง ไม้ยาง ไม้ประดู่ ไม้มะค่าโมง ไม้มะค่าแต้ และไม้ไผ่ป่า เป็นต้น

ด้านการเมือง/การปกครอง

เทศบาลตำบลโคกภูมีหมู่บ้านทั้งหมด 18 หมู่บ้าน แยกเป็นหมู่บ้าน อพป. จำนวน 10 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านโคกภู หมู่ 1 บ้านโคกภูใหม่ หมู่ 2 บ้านยางโด้ หมู่ 3 บ้านนางเต็ง หมู่ 4 บ้านหนองสำน หมู่ 5 บ้านคำเพิ่ม หมู่ 6 บ้านสวนสวรรค์ หมู่ 7 บ้านโนนคอกวัว หมู่ 8

บ้านท่าเจริญ หมู่ 9 บ้านบ่อเดือนห้า หมู่ 10 และหมู่บ้านที่แยกจากหมู่บ้านเดิม จำนวน 8 หมู่บ้านได้แก่ บ้านหนองสำน หมู่ 11 บ้านยางโหล่นสามัคคี หมู่ 12 บ้านนางเต็งสามัคคี หมู่ 13 บ้านหนองสำนพัฒนา หมู่ 14 บ้านภูพาน หมู่ 15 บ้านยางโหล่นพัฒนา หมู่ 16 บ้านโคกภูสามัคคี หมู่ 17 และบ้านคำเพิ่มใหม่ หมู่ 18

สำหรับการเมือง/การปกครอง/เศรษฐกิจ ผู้นำหมู่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน คณะกรรมการ รักษาความสงบเรียบร้อยภายในหมู่บ้าน สมาชิก อปพร. คณะกรรมการ พัฒนาเทศบาล และประชาชนทั่วไป จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านต่างๆ รวมถึงการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโคกภูอาทิเช่น การ เลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น การเลือกผู้ใหญ่บ้าน การรักษาความสงบ เรียบร้อยในงานบุญประเพณีที่มีมหรสพครบถ้วน การตั้งจุดตรวจจุดสกัด และอำนวยความสะดวก สะดวกให้แก่ประชาชนที่สัญจรในห้วงเทศกาลปีใหม่และสงกรานต์ การประชุมประชาคม ท้องถิ่นทุกหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลโคกภู มีประชาชนสนใจเข้าร่วมประชุมรวมถึงการ แสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย ส่งผลให้เทศบาลตำบลโคกภูดำเนินงานพัฒนาเป็นไปตาม ความต้องการของประชาชน จะเห็นได้จากในหลายๆ โครงการที่เป็นโครงการขนาดใหญ่ซึ่ง ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั้งทางตรง และทางอ้อม ก็สามารถดำเนินการ ไปได้ด้วยดีและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และประชาชน นอกจากนี้เทศบาลตำบลโคก ภูได้จัดโครงการฝึกอบรมศึกษาดูงานของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงาน เทศบาล อสม. อปพร. กรรมการหมู่บ้านและประชาชนกลุ่มอาชีพต่างๆ เพื่อนำความรู้และ ประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาคนในพื้นที่ให้เจริญเท่าเทียมกับเทศบาลอื่นๆ

สภาพทางสังคม

การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ 15-60 ปีเต็ม ร้อยละ 99 อ่าน เขียนภาษาไทยและคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ 6-14 ปี ร้อยละ 100 ได้รับการศึกษาภาค บังคับ 9 ปี ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือเทียบเท่า และที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำ ร้อย ละ 99 ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ปัญหาคือ ยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ๆ ได้ การแก้ปัญหาของเทศบาล ได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การ สนับสนุนอาหารเสริมนม อาหารกลางวัน ให้กับทางโรงเรียนในพื้นที่ และร่วมกันจัด กิจกรรมต่างๆ กับทางโรงเรียน

ตาราง สถานศึกษาในเขตเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ลำดับ	ชื่อสถานศึกษา	ครู(คน)	นักเรียน(คน)			สังกัด	
			ชาย	หญิง	รวม	เทศบาล	สพฐ.
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองส้าน	4	29	24	53	✓	
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านยางโหล้น	4	23	22	45	✓	
3	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกภู	3	12	20	32	✓	
4	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกภูใหม่	2	9	15	24	✓	
5	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนางเต็ง	3	18	15	33	✓	
6	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านคำเพิ่ม	2	16	11	27	✓	
7	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบ่อเดื่อนห้า	3	34	28	62	✓	
8	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านท่าเจริญ	2	9	12	21	✓	
9	โรงเรียนอนุบาลภูพาน	22	172	155	327		✓
10	โรงเรียนยางโหล้นเจริญราษฎร์ไพบุลย์	20	154	148	302		✓
11	โรงเรียนโคกภู	14	93	87	180		✓
12	โรงเรียนเขื่อนน้ำพุง	20	175	181	356		✓
13	โรงเรียนบ่อเดื่อนห้า	11	136	107	243		✓
14	โรงเรียนคำเพิ่มพิทยฯ	36	244	327	571		สพม.
15	ศูนย์บริการการศึกษานอกกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัยภูพาน	16	623	410	1033		

สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่นๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษาพยาบาล ปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหา คือ เทศบาลและหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี สำหรับเด็กแรกเกิด -6 ปี ผู้ปกครองสามารถเลี้ยงดูตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน มีเพียง 1 ราย เท่านั้น ที่ไม่ตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน บางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การใช้ยาเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอ และประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ ปัญหาเหล่านี้ เทศบาลพยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับโรงพยาบาล สาธารณสุข จัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหา ประกอบด้วย โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง คลินิกเอกชน จำนวน 3 แห่ง และศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน (อสม.) จำนวน 18 หมู่บ้าน

ประชากร

2.1 ข้อมูลประชากรผู้มารับบริการเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร ดังนี้

	จำนวน (คน)	ชาย(คน)	หญิง(คน)	จำนวน(ครัวเรือน)
1.บ้านโคกภูเก่า	601	302	299	162
2.บ้านโคกภูใหม่	979	503	476	262
3.บ้านยางโหล่น	1000	503	497	261
4.บ้านนางเต็ง	769	396	373	225
5.บ้านหนองสำน	532	265	267	167
6.บ้านคำเพิ่ม	583	280	303	460
7.บ้านสวนสวรรค์	561	270	291	197
8.บ้านโนนคอกวัว	278	135	143	98
9.บ้านท่าเจริญ	509	278	231	179

10.บ้านบ่อเดื่อนห้า	1,097	569	528	456
11.บ้านหนองสำน	1,328	660	668	320
12.บ้านยางโหล่นสามัคคี	459	224	235	๑๒5
13.บ้านนางเต็งสามัคคี	1,073	541	532	326
14.บ้านหนองสำนพัฒนา	776	385	381	200
15.บ้านภูพาน	1,143	569	574	514
16.บ้านยางโหล่นพัฒนา	986	476	510	247
17.บ้านโคกภูสามัคคี	680	338	342	180
18.บ้านคำเพิ่มใหม่	450	226	224	182
19. บ้านทะเปียนกลาง	1,244	638	606	1

การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
5. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไว้ที่พึง
6. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

ในเขตเทศบาลมีเส้นทางคมนาคมในพื้นที่เทศบาลที่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ร้อยละ 70 เป้าหมายคือต้องการให้ได้มากกว่านี้หรือร้อยละ 100 โดยผู้บริหารมีนโยบายที่จะดำเนินการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กทุกสาย ปัญหาคือ เทศบาลไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากพื้นที่ยังไม่เป็นที่สาธารณะ จะดำเนินการได้ก็ต้องเมื่อต้องเป็นที่สาธารณะ

(1) การคมนาคม การจราจร

1.1) ปัจจุบันเทศบาลมีเส้นทางคมนาคมที่ใช้ติดต่อในเขตเทศบาลและพื้นที่ใกล้เคียงมีดังนี้

สำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู ถึง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
38 กิโลเมตร

สำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู ถึง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร
17 กิโลเมตร

สำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู ถึง อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์
67 กิโลเมตร

สำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู ถึง อำเภอดำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์
50 กิโลเมตร

1.2) ทางหลวงแผ่นดิน

-หมายเลข 213 สายอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร-อำเภอสมเด็จ
จังหวัดกาฬสินธุ์

-หมายเลข 2218 สายอำเภอภูพาน - อำเภอวาริชภูมิ จังหวัด
สกลนคร

การไฟฟ้า

สำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ จำนวน 1 แห่ง ขณะที่การขยายเขตไฟฟ้าปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะ และไฟฟ้าเพื่อการเกษตร ซึ่งพี่น้องเกษตรกรมีความต้องการมาก แต่ยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ สำหรับไฟฟ้าเพื่อการเกษตรแปลงเกษตรของแต่ละครอบครัวอยู่ห่างไกลกันมาก เทศบาลจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ เทศบาลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน

การประปา

สำหรับในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโคกภู(ไม่มีหน่วยการประปาภูมิภาค) ซึ่งเทศบาลได้ดำเนินการตั้งงบประมาณก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน 18 หมู่บ้าน จำนวน 23 แห่ง เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีน้ำอุปโภคบริโภคที่สะอาดและเพียงพอ โดยมอบให้คณะกรรมการหมู่บ้านบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านด้วยตนเอง

โทรศัพท์

- | | |
|--|-----------------|
| (1) จำนวนโทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่ | จำนวน - หมายเลข |
| (2) จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคล | จำนวน - หมายเลข |
| (3) จำนวนชุมสายโทรศัพท์ | จำนวน 1 ชุมสาย |
| (4) ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข | จำนวน 1 แห่ง |
| (5) หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมร้อยละ 100 ของพื้นที่ | |

เทศบาล

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

มีไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา 08.00-16.00 น. ในวันจันทร์ - เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ประชากรในเขตเทศบาล ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง ยางพารา อ้อย ปาล์ม ดังนี้

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

การประมง

(ในเขตเทศบาลไม่มีการประมง)

การปศุสัตว์

- เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ จำนวนสัตว์ในพื้นที่โดยประมาณ

การบริการ

โรงแรม	-	แห่ง
รีสอร์ท	4	แห่ง
ร้านอาหาร	5	แห่ง
โรงภาพยนตร์	-	แห่ง
สถานีขนส่ง	-	แห่ง (ท่ารถ 1 แห่ง)
ร้านเกมส์	4	แห่ง

การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น หมู่บ้านท่องเที่ยวอนุรักษ์วิถีชุมชนบ้านสวนสวรรค์ หมู่ 7 และหมู่บ้านท่องเที่ยวอนุรักษ์วิถีชุมชนบ้านนางเต็งสามัคคี หมู่ 13 การจัดงานประเพณีต่างๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับใช้พักผ่อนหย่อนใจ เช่น เชื่อน้ำพุ ลักษณะเป็นเขื่อนหินทิ้งแห่งแรกในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความยาว 1,720 เมตร สูง 40 เมตร ผลิตกระแสไฟฟ้าแจกจ่ายให้ประชาชนในเขตจังหวัดสกลนครและนครพนม พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตรทรงทำพิธีเปิดเชื่อน้ำพุ เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2508 บรรยากาศภายในเชื่อน้ำพุสงบเย็นสบาย

อุตสาหกรรม

- จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (โรงสีข้าวขนาดเล็ก) จำนวน 15 แห่ง (มีคนงานต่ำกว่า 10 คน หรือมีทรัพย์สินถาวรต่ำกว่า 1 ล้านบาท) และอุตสาหกรรมในครัวเรือนเย็บผ้า/ผ้าใบ จำนวน 2 แห่ง

การพาณิชย์/กลุ่มอาชีพ

ธนาคาร	1	แห่ง	สถานีบริการน้ำมัน	6	แห่ง
บริษัท	-	แห่ง	ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	-	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	9	แห่ง	ตลาดสด	1	แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	134	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	-	แห่ง
อาคารพาณิชย์	1	แห่ง	ตู้ ATM	3	แห่ง

กลุ่มอาชีพในพื้นที่เขตตำบลโคกภู มี 16 กลุ่ม

- 1.กลุ่มทอผ้าย้อมครามบ้านโคกภู หมู่ที่ 1
- 2.กลุ่มทอผ้าไหมบ้านโคกภูใหม่ หมู่ที่ 2

- 3.กลุ่มทอผ้าย้อมสีธรรมชาติ(ย้อมสีด้วยเปลือกไม้) หมู่ที่ 2
- 4.กลุ่มผลิตผงบัวบ้านยางโหล่น หมู่ที่ 3
- 5.กลุ่มทอผ้าไหมบ้านนางเต็ง หมู่ที่ 4
- 6.กลุ่มถนอมอาหารบ้านสวนสวรรค์ หมู่ที่ 7
- 7.กลุ่มเศรษฐกิจพอเพียงบ้านสวนสวรรค์ หมู่ที่ 7
- 8.กลุ่มตัดเย็บผ้าไปบ้านท่าเจริญ หมู่ที่ 9
- 9.กลุ่มทอผ้าย้อมครามบ้านหนองสำนสามัคคี หมู่ที่ 11
10. กลุ่มทอผ้าย้อมครามบ้านนางเต็ง หมู่ที่ 13
- 11.กลุ่มเพาะเห็ดบ้านภูพาน หมู่ที่ 15
- 12.กลุ่มทำขนมนางเลียบบ้านภูพาน หมู่ที่ 15
- 13.กลุ่มผลิตต้นโพธิ์เงินต้นโพธิ์ทองบ้านยางโหล่นพัฒนา หมู่ที่ 16
- 14.กลุ่มเพาะเลี้ยงไก่ไข่บ้านบ่อเดือนห้า หมู่ที่ 10
- 15.กลุ่มทำปุ๋ยหมักอินทรีย์ชีวภาพบ้านหนองสำน หมู่ที่ 14
- 16.กลุ่มผลิตปึกแมลงทับบ้านคำเพิ่ม หมู่ที่ 18

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติธัช อิมวัฒนกุล(2553) ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้ง ระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบล ในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

นพดล อินจันทร์ และคณะ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด และในรายด้านอันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ

ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด และประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ มากที่สุดตามลำดับ และในรายชื่อ 3 อันดับแรก พบว่า อันดับที่ 1 คือ ข้อ 2.1 ความสุภาพเรียบร้อย อภัยภัยอยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ 2.2 ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด

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

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

นภดล สาริบุตร (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล นครอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความพึงพอใจในบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยด้านสาธารณูปโภคประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซม งานรักษาความสะอาด ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการถัง และที่ทิ้งขยะบริการการเก็บ และขนขยะการเก็บ ค่าธรรมเนียม เก็บขยะในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้า และแสงสว่างประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่าง ร้อยละ 74.46 ด้านงานระบบจราจรประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้ง สัญญาณไฟจราจรถนนตรอกซอยร้อยละ 72.66 ด้านงานก่อสร้างลานกีฬาต้านยาเสพติดประชาชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์และบริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ดี

ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80 ขึ้นไป ในบริการการขอ อนุญาตปลูกสร้างต่อเติมดัดแปลงรื้อถอน และควบคุมดูแลอาหาร และบริการการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับเกี่ยวกับเรื่องอากร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอ ภูพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับ อัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา และงานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษา ตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของ ประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด งานบริการสาธารณสุขและ งานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานระดับ ก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษาและงานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 15,037 คน โดยทำการสุ่มอย่างแบบบังเอิญ ตามบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการตามกิจกรรม ดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรผู้มารับบริการเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

	จำนวน (คน)	ชาย(คน)	หญิง(คน)	จำนวน(ครัวเรือน)
1.บ้านโคกภูเก่า	601	302	299	162
2.บ้านโคกภูใหม่	979	503	476	262
3.บ้านยางโด้	1000	503	497	261
4.บ้านนางเต็ง	769	396	373	225
5.บ้านหนองสำน	532	265	267	167
6.บ้านคำเพิ่ม	583	280	303	460
7.บ้านสวนสวรรค์	561	270	291	197
8.บ้านโนนคอกวัว	278	135	143	98
9.บ้านท่าเจริญ	509	278	231	179
10.บ้านบ่อเดือนห้า	1,097	569	528	456
11.บ้านหนองสำน	1,328	660	668	320
12.บ้านยางโด้สามัคคี	459	224	235	๑๒5
13.บ้านนางเต็งสามัคคี	1,073	541	532	326
14.บ้านหนองสำนพัฒนา	776	385	381	200
15.บ้านภูพาน	1,143	569	574	514
16.บ้านยางโด้พัฒนา	986	476	510	247
17.บ้านโคกภูสามัคคี	680	338	342	180
18.บ้านคำเพิ่มใหม่	450	226	224	182
19. บ้านทะเลเปียนกลาง	1,244	638	606	1

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้ศึกษาค้นคว้าจึงใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด ระหว่างค่าจริงและค่าโดยประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

โดยกำหนดให้ n คือ จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

จากสูตร

$$n = \frac{15037}{1 + 15037(0.05)^2}$$

$$n = 389.64 \approx 390$$

ดังนั้นใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 390 คน

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน เพื่อทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 ชุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละกิจกรรม ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง

สำหรับตอนที่ 1-5 ใช้มาตราวัดแบบ Likert ให้ค่าน้ำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม – เดือนกันยายน 2562 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนที่มาใช้บริการหรือการให้บริการนอกสถานที่ของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการคำนวณผลจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดค่าการกระจายของข้อมูล

การประเมินผล

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

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

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

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

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

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

เมื่อ

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

S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X	แทน	คะแนนแต่ละตัว
N	แทน	จำนวนคะแนน
Σ	แทน	ผลรวม

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิง มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอ ภูพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับ อัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา และงานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการ สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม-เดือนกันยายน 2562 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการ วิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัด สำนักปลัด

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง แสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	180	46.15
หญิง	210	53.85
รวม	390	100.0

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	10	2.63
อายุ 20 - 29 ปี	44	11.43
อายุ 30 - 39 ปี	74	19.19
อายุ 40 - 49 ปี	105	27.27
อายุ 50 - 59 ปี	85	22.08
อายุ 60 ปีขึ้นไป	67	17.40
รวม	385	100.0

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 รองลงมามีอายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.08 อายุระหว่าง 30

- 39 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.19 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	30	7.69
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	19	4.87
พนักงานงานบริษัทเอกชน	21	5.38
เกษตรกร	170	43.59
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	65	16.67
รับจ้างทั่วไป	85	21.80
รวม	390	100.0

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.35 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.87 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	140	35.90
มัธยมศึกษาตอนต้น	68	17.44
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	77	19.74
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	63	16.15
ปริญญาตรี	27	6.92
สูงกว่าปริญญาตรี	10	3.85
รวม	390	100.0

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.44 ระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.92 และน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	25	6.42
ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท	49	12.57
ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท	118	30.26
ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท	89	22.80
ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท	77	19.74
สูงกว่า 10,000 บาท	32	8.21
รวม	390	100.0

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.26 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.42 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตาราง 4.6 ภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและ ระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด	4.85	0.11	97.00	มากที่สุด
งานบริการสาธารณสุขและงาน สาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	4.80	0.11	96.00	มากที่สุด
งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัด กองช่าง	4.83	0.12	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.11	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด และงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา มีค่าเฉลี่ยกันคือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และลำดับสุดท้ายคือ งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระดับ
อค์ศึภย สังกัดสำนักปลัด

ตาราง 4.7 ภาพรวมของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระดับอค์ศึภย สังกัด
สำนักปลัด

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.81	0.19	96.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.12	96.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.11	98.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.11	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระดับ
อค์ศึภย สังกัดสำนักปลัด โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย
ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยกับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิด
เป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ
สุดท้าย ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่
ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.8-4.11 ดังนี้

ตาราง 4.8 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.87	0.20	97.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.82	0.27	96.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.11	98.00	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.82	0.27	96.40	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง	4.84	0.26	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ลำดับถัดไป คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.81	0.24	96.20	มากที่สุด
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ	4.85	0.21	97.00	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในการให้บริการนอกสถานที่	4.79	0.20	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.19	96.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ลำดับถัดไป คือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และลำดับสุดท้าย คือ ความพึงพอใจในการให้บริการนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระดับอค์ศักดิ์ สังกัด สำนักปลัด ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	4.81	0.24	96.20	มากที่สุด
2. ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.88	0.20	97.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.86	0.24	97.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.90	0.28	98.00	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.78	0.28	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.12	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระดับอค์ศักดิ์ สังกัดสำนักปลัด ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ลำดับถัดไป คือ ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ตามลำดับ

ตาราง 4.11 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.84	0.20	96.80	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	4.81	0.24	96.20	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.85	0.25	97.00	มากที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.88	0.20	97.60	มากที่สุด
5. “ความเหมาะสม” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.86	0.24	97.20	มากที่สุด
6. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	4.82	0.27	96.40	มากที่สุด
7. บ้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.90	0.28	98.00	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	4.95	0.28	99.00	มากที่สุด
9. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	4.80	0.21	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.90	0.11	98.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ลำดับถัดไป

คือ บ่ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และลำดับสุดท้าย คือ “ความพึงพอใจ” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.17	96.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.76	0.11	95.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.08	97.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.11	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	0.11	96.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยกับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย

ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.13-4.16 ดังนี้

ตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ -

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย	4.90	0.25	98.00	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.78	0.24	95.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.16	96.80	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.89	0.35	97.80	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น	4.78	0.18	95.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น	4.80	0.20	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	0.17	96.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการงานให้บริการงานบริการ

สาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอกุพพาน จังหวัดสกลนคร งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.77	0.38	95.40	มากที่สุด
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	4.80	0.21	96.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.79	0.54	95.80	มากที่สุด
4. การให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น เหมาะสม	4.82	0.36	96.40	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น	4.76	0.27	95.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.76	0.11	95.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพพาน จังหวัดสกลนคร งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อย

ละ 95.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ . การให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น อย่างเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และ ตามลำดับ

ตาราง 4.15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภูอำเภอกุพพาน จังหวัดสกลนคร งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.85	0.15	97.00	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.80	0.14	96.00	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.84	0.15	96.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น	4.89	0.10	97.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.88	0.08	97.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น	4.78	0.18	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.08	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.77	0.38	95.40	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น	4.84	0.20	96.80	มากที่สุด
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น	4.82	0.36	96.40	มากที่สุด

4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนในงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น	4.79	0.54	95.80	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการในงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น	4.80	0.21	96.00	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ในงานให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.76	0.27	95.20	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.81	0.24	96.20	มากที่สุด
8. ภาพรวม ฟังพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของในงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น	4.79	0.25	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	0.11	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.)
สังกัดกองการศึกษา**

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.18	96.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.88	0.12	97.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.13	96.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.13	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.18-4.21 ดังนี้

ตาราง 4.18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา ด้าน
ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D. -	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย	4.82	0.25	96.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.78	0.21	95.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.15	96.60	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.78	0.38	95.60	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.)	4.84	0.26	96.80	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.)	4.79	0.15	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.18	96.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และลำดับสุดท้าย คือ ขั้นตอนการให้บริการงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ตาราง 4.19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.-	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.88	0.26	97.20	มากที่สุด
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.)	4.90	0.15	98.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.84	0.26	96.80	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่องานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.)	4.80	0.38	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.88	0.12	97.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และลำดับสุดท้ายคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.87	0.19	97.40	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	4.83	0.14	96.60	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.84	0.16	96.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานให้บริการงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.)	4.86	0.17	97.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.81	0.15	96.20	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.)	4.79	0.11	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.13	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานให้บริการงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจ

อยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.80	0.19	96.00	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.79	0.25	95.80	มากที่สุด
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.)	4.84	0.16	96.80	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.79	0.14	95.80	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.)	4.81	0.15	96.20	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.86	0.14	97.20	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.83	0.15	96.60	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.)	4.79	0.21	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.13	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง

ตาราง 4.22 ภาพรวมของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.18	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.12	96.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.84	0.13	96.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.13	96.60	มากที่สุด
ภาพรวม	4.83	0.12	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.22 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดไปคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.23 - 4.26 ดังนี้

ตาราง 4.23 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.83	0.15	96.60	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.78	0.21	95.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.25	97.00	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.79	0.15	95.80	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.84	0.25	96.80	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง	4.78	0.38	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.18	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ลำดับถัดไป คือ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และลำดับสุดท้าย คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

ตาราง 4.24 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.79	0.11	95.80	มากที่สุด
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ	4.88	0.15	97.60	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในการให้บริการนอกสถานที่	4.84	0.26	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.12	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา

คือ ความพึงพอใจในการให้บริการนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.25 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง
ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	4.87	0.19	97.40	มากที่สุด
2. ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.86	0.17	97.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.84	0.16	96.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	0.14	96.60	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.79	0.11	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.13	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.26 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.80	0.19	96.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	4.86	0.14	97.20	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.84	0.16	96.80	มากที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.79	0.14	95.80	มากที่สุด
5. “ความเหมาะสม” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.81	0.15	96.20	มากที่สุด
6. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	4.79	0.21	95.80	มากที่สุด
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.80	0.36	96.00	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	4.79	0.21	95.80	มากที่สุด
9. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	4.80	0.36	96.00	มากที่สุด
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ)	4.83	0.15	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.13	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหา

น้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อกิจกรรมอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีแก่ประชาชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร

ตาราง 4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและ ระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด	4.85	0.11	97.00	มากที่สุด
งานบริการสาธารณสุขและงาน สาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	4.80	0.11	96.00	มากที่สุด
งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัด กองช่าง	4.83	0.12	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.11	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.27 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่า

สูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า เทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัด
 สกลนคร ควรปรับปรุงภาพการให้บริการ งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น
 (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ)
 สังกัดกองช่าง ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจน
 วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อยกระดับให้บริการงานบริการสาธารณสุขและ
 งานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงาน
 ไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา และตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 ขณะที่อายุของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 รองลงมามีอายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.08 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.19

และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ สำหรับอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 443.59 รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.87 ตามลำดับ

หากจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.44 ระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.92 และน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.26 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.42 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด และงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา มีค่าเฉลี่ยกันคือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และลำดับสุดท้ายคือ งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด และงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา มีค่าเฉลี่ยกันคือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และลำดับสุดท้ายคือ งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า เทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อยกระดับให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค) สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง

ดังนั้นการให้บริการของพนักงานของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ต้องให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้และความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติจึงส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม โดยผู้ให้บริการยึดหลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบ ของความสำเร็จในการบริการ 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) 2. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ

(Expectation) 3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) 4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) 5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) 6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) 7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) (วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2539 : 108)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน
โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย
จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมโยธา)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ชนิษฐา เนตรล้อมวงศ์. (2535). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการปฏิบัติตัวของ
วัยรุ่น. ปรินญาโท (คหกรรมศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
สำนักหอสมุด.
- เชิดศักดิ์ ไชวาลินธุ์. (2553). การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.
กรุงเทพมหานคร.
- ดารารัตน์ มีเจริญและคณะ. (2550) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานอำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์. รายงานการวิจัย บธ.บ.
(ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
อัตลำนานา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545) การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาภิรุทธิ์. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ :
จามจุรีโปรดักท์. บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด(มหาชน) 2550ก.
รายงานการ ประชุมแผนการตลาดภาคเหนือ.แผนการตลาดภาคเหนือ
- อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัด
สกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษา, 11 (53); 65-74.
- นภดล สาริบุตร. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
นครอุบลราชธานี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
การปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครอง ท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนใจเขตอำเภอเมือง
จังหวัดนราธิวาส. วารสารวิทยบริการ, 21 (1); 46-55.

- สมิต ลัทธกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วัณณ
ชน.
- ประยงค์ จินดาวงศ์ (2536). คู่มือนิเทศและการติดตามผลการจัดโครงการอาหาร
กลางวันในโรงเรียนประถมศึกษา. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2532). การสร้างเครื่องมือวัดและประเมินผล
การศึกษา พยาบาล. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นพพล อินจันทร์ และคณะ. (2554). ความพึงพอใจผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัชฎาภา อมาตยกุล. (2541). สภาพการดำเนินการ ความต้องการและปัญหาอุปสรรค
ในการจัดโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร.
กรุงเทพฯ: สำนักการศึกษา.
- วินิสา บุญคง และคณะ. 2547. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ
บุคลากรสังกัดกองกลางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร.
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วัชรภรณ์ จันทรพิพัฒน์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ ใช้บริการ
สวนสาธารณะอุทยานสุวรรค์. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2541). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มูลฐานทาง
พฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วีรพงษ์ เฉลิเมธีรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด.
- ศุภนิธย์ โชครัตนชัย. (2536). พัฒนาคอนอย่างใดให้มีบริการที่ดี. ข้าราชการพลเรือน.
- ศิริพันธ์ ถาวรทิวังษ์. (2543). ประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- สมศักดิ์ คงเทียนและอัญชลี โพธิ์ทอง. (2545). การบริหารบุคคลและทรัพยากร

มนุชย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมบัติ ยรรง. 2533. ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานใน
สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7. ปรินิพนธ์ กศ.ม.

มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ระดับความพึงพอใจการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน
มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.

วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรี
นครนทร์วิโรฒ.

สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สิทธิอาภรณ์ ชวนปี. (2540). การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตำบลบางเมือง
จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

สุนิรันดร์ จันทรวิเศษ. (2540). การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการเดินทาง
ระหว่างบริษัทขนส่งจำกัดกับรถร่วมเอกชนศึกษาเฉพาะกรณีรถ.
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร.

อมร นนทสุต. (2535). แนวคิด หลักการและวิธีดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน.
กรุงเทพฯ:สำนักงานกรรมการการสาธารณสุขมูลฐาน.

Cullen, Rowena (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. Library Trends.
49(Spring) : 602-686, 2001

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนครซึ่งไม่ส่งผลใดๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 – 29 ปี ☐ 30 – 39 ปี
☐ 40 – 49 ปี ☐ 50 – 59 ปี ☐ 60 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ ☐ รับราชการหรือพนักงานของรัฐ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ เกษตรกรรม
☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ อื่นๆ (ระบุ)
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (เบี้ยยังชีพ บุตร/หลานให้ รายได้จากอาชีพ)
☐ น้อยกว่า 2,000 บาท ☐ 2,000-4,000 บาท
☐ 4,001-6,000 บาท ☐ 4,001-5,000 บาท
☐ 6,001-8,000 บาท ☐ 8,001-10,000 บาท
☐ สูงกว่า 10,000 บาท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนครโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด
 4 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมาก
 3 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง
 2 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อย
 1 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย สังกัดสำนักปลัด

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน						
6. ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความพึงพอใจในการให้บริการนอกสถานที่						
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่						
2. ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ						
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
5. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม						
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม						
4. “ความเพียงพอ” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ						
5. “ความเหมาะสม” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ						
6. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ						
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน						
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต้องงาน ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระบอบอัคริภย สังกัด สำนักปลัด						

งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค)

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานให้บริการงานบริการ สาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
5. ความสะดวกที่ได้รับความบริการงานให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นอย่างเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. การให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น เหมาะสม						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนในงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการในงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ในงานให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของในงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น						

งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.)						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.)						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.)						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่องานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.)						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานให้บริการงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.)						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.)						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.)						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการงานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.)						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) ชัดเจนและเข้าใจง่าย						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานระดับ ก่อนวัยเรียน (ศพด.)						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานระดับ ก่อนวัยเรียน (ศพด.)						

งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน						
6. ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความพึงพอใจในการให้บริการนอกสถานที่						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่						
2. ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ						
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
5. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม						
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม						
4. “ความเพียงพอ” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ						
5. “ความเหมาะสม” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ						
6. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ						
7. บ้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน						
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมในงานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ)						

ขอขอบคุณ ที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
รูปกิจกรรมของเทศบาลตำบลโคกภู
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและระงับอัคคีภัย





งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น (การควบคุมโรค)







งานระดับก่อนวัยเรียน (ศพด.) สังกัดกองการศึกษา





งานไฟฟ้า (ไฟฟ้าสาธารณะ) สังกัดกองช่าง

