



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

๒๕๖๓

เสนอ

เทศบาลตำบลโคกภู

อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กันยายน ๒๕๖๓

คำนำ

การสำรวจ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้ หรือภาษี และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญภาพประกอบ	(4)
สารบัญตาราง	(5)
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	9
บริบทของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	34
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	39
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม	43
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	44
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	49
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี	54
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	59
แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	64
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	65
สรุปผล	65
อภิปรายผล	66
ข้อเสนอแนะ	68
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	73

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	4
2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	10

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 เขตพื้นที่ตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	17
2.2 จำนวนประชากรตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	20
2.3 ช่วงอายุและจำนวนประชากรตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	21
2.4 สถานศึกษาตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	22
2.5 แหล่งน้ำทางการเกษตรตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	28
3.1 จำนวนประชากรตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	35
4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม	40
4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม	40
4.3 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม	41
4.4 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
4.5 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม	42
4.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม	43
4.7 ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	44
4.8 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านขั้นตอนการให้บริการ	45
4.9 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านช่องทางการให้บริการ	46
4.10 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	47
4.11 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	49
4.13 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	50
4.14 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	51
4.15 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	52
4.16 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	53
4.17 ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี	54
4.18 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ	55
4.19 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	56
4.20 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	57
4.21 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.22 ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	59
4.23 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	60
4.24 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	61
4.25 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	62
4.26 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	63
4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	64

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำหรับประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร ที่ได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 390 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม – เดือนกันยายน 2563 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก หมู่บ้านทั้งหมด 18 หมู่บ้าน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. 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

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

106)

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

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

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 52.31 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 47.69 ขณะที่อายุของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 รองลงมาคืออายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.97 อายุ 20 - 29 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.95 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26 ตามลำดับ สำหรับอาชีพผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.31 และรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.94 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.72 ตามลำดับ

หากจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.21 รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.54 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.95 และน้อยที่สุดคือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.21 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.74 รองลงมาได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.28 และรายได้สูงกว่า 10,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.46 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านจากความพึงพอใจมากที่สุดมากไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพและงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.05 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.73 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยกับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

5. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

6. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนครในทุก ๆ งาน
2. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
3. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.82
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.85
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.83
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.82
โดยรวม	4.83

ดังนั้น ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 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 องค์กรกำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งเป็นบันได สำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ได้กำหนดหลักการบริหารราชการแผ่นดิน ว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น โดยมีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่น ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครอบคลุมทุกหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่ คุณ ภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงาน ด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนโดยตรง เช่น งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษา ความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่น ๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิด และดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วม ให้มากที่สุด

เทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร กระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศจัดตั้ง จากสภาตำบลโคกภู เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลโคกภู เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 และลงประกาศ ในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนที่ 9 ง ลงวันที่ 30 มกราคม 2539 จะมีผลใช้ บังคับในวันที่ 30 มีนาคม 2539 ต่อมาได้รับจัดตั้งเปลี่ยนแปลงยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบล

โคกภูเป็นเทศบาลตำบลโคกภู ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เป็นเทศบาลตำบลโคกภู เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2555

ตำบลโคกภู มีเขตการปกครองแบ่งเป็น จำนวน 18 หมู่บ้าน มีพื้นที่ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติภูพาน (ป่าดงกะเมอและป่าชมภูพาน) เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ ป่าไม้เมืองร้อนหลากหลายนานาพันธุ์และเป็นแหล่งต้นน้ำหลายๆ สาย ราษฎรส่วนใหญ่เป็นชนเผ่า “ไทกะเลิง” มีอาชีพทำไร่และทำนาเป็นส่วนใหญ่ โดยทิศเหนือมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลนาม่อง อำเภอกุศุดบาก และตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ทิศใต้มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลสร้างค้อ อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ทิศตะวันออกมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลกกปลาซิวและตำบลหลุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร และทิศตะวันตกมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลกุศุดบาก อำเภอกุศุดบาก จังหวัดสกลนคร และตำบลดินจี่ อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์

เทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เป็นผลสะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องที่ต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร อันเป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องที่ต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
2. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านรายได้หรือภาษี

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร

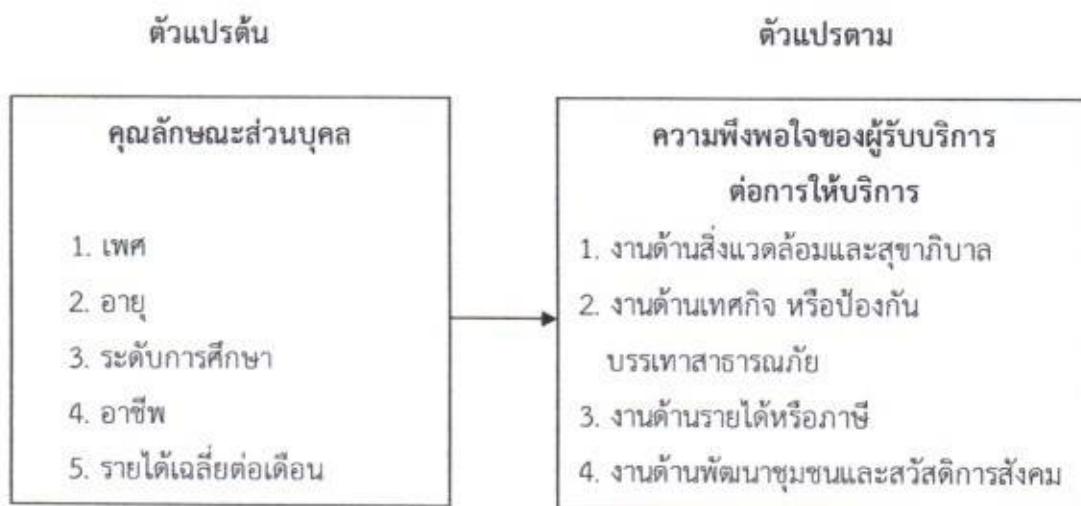
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลที่ได้รับจากการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม สอดคล้องกับพื้นที่ และความต้องการของประชาชน ดังนี้

1. สามารถนำผลจากการประเมินเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร
2. สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดการขยายประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้า เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป
3. ได้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้ กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูป ดังนี้



ภาพประกอบ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทบนั้น

3. ประชาชนผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้านของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร .

4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามและแจ้งข้อสงสัยของผู้รับบริการ

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. บริบทเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิลลิสทรี ทรียงกูร (2526 : 174) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบโนทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่นความรู้สึกเลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

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

คุลเลน (Cullen. 2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบ ที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

วินิสา บุญคง และคณะ (2547 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน มีการเสียสละอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานเป็นอย่างมาก

ตรงกันข้ามถ้าบุคลากร มีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานก็จะไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่จะจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น ๆ ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นผลมาจากการสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงานให้หน่วยงานของตนเอง มีความเจริญ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น

สมบัติ ยรรยง (2533 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาทางอารมณ์ ที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสบายใจต่อการกระทำ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องกระทำตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย หรือด้วยความคิดริเริ่มของตนเองต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

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

ดังนั้นการให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน นั่นคือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกันยา พัฒนุกทอง. 2546 :9-10)

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

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือ

ต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกัน ข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการ ใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวัง ที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่า หรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน

จากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับ ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึง ความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามา เกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจ ต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถ แสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับ สิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวัง จากบริการต่าง ๆ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจาก การได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหาก ความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มี ต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลดังนั้นการวัด ความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

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

1. ข้อตกลงเบื้องต้นในการวัดทัศนคติ ทัศนคติ มักมีข้อตกลงเบื้องต้น (เชดสคัต์ โฆวาลินส์; 2522: 94-95) ดังนี้

1.1 การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคล ที่มีลักษณะ คงเส้นคงวาหรืออย่างน้อย เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาหนึ่ง

1.2 ทัศนคติไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นการวัดทัศนคติ จึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผนคงที่ไม่ใช่พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

1.3 การศึกษาทัศนคติของมนุษย์นั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่เฉพาะทิศทางทัศนคติของบุคคลเหล่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อยหรือความเข้มของทัศนคติด้วย

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

2.1 เนื้อหา (Content) การวัดทัศนคติต้องมีสิ่งเร้าไปกระตุ้นให้แสดงกริยาทำที่ออก สิ่งเร้าโดยทั่วไปได้แก่ สิ่งที่ต้องการทำ

2.2 ทิศทาง (Direction) การวัดทัศนคติโดยทั่วไปกำหนดให้ทัศนคติมีทิศทางเป็น เส้นตรงและต่อเนื่องกันในลักษณะเป็นซ้าย-ขวาและบวก - ลบ

2.3 ความเข้ม (Intensity) กริยาทำที่และความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเร้านั้น มีปริมาณมากหรือน้อยแตกต่างกัน ถ้ามีความเข้มสูงไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดก็ตาม จะมีความรู้สึก หรือทำที่รุนแรงมากกว่าที่มีความเข้มปานกลาง

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

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

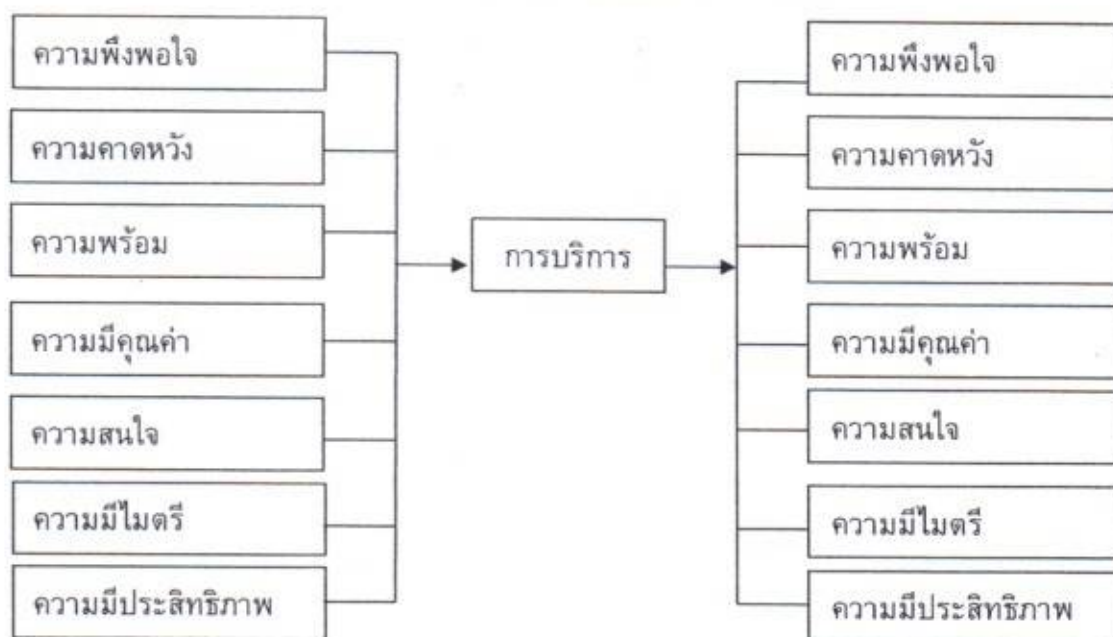
ตามที่ทราบกันดีว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้ใช้บริการยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงต้องการการบริการที่ดี รวดเร็วและง่าย ๆ ดังนั้นสิ่งสำคัญในการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีประเด็นที่สำคัญได้แก่ ความหมายของการบริการ ลักษณะเฉพาะของการบริการ ความสำคัญของการบริการ จำแนกระดับของการบริการ โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

สุนิรันดร์ จันทรวิเศษ (2540 อ้างถึง ธนสิทธิ์ , 2543: 14) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่าเป็นบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย (2536 : 13) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกหรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่มีต่อการบริการดังกล่าวได้

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ที่แสดงความจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

หลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ (วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539 : 108)



ภาพประกอบ 2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

จากภาพประกอบ การจัดระบบการบริหารให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ให้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดีได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนั้นสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่มีควรละเลย สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจจะเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกิดความคาดหวังที่มีอยู่เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของการบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วยย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยืนรอเข้าแถวเพื่อขึ้นเรือเหาะในสวนสนุก เพราะคนไข้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วและเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ การวิจัยการตลาดเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้ การสนใจ และเจตคติ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จะช่วยค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่รับบริการคาดหวังจากงานบริการ

หรือความต้องการการบริการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการให้สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น

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

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

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อ โดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจ เฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดี แต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่นย่อมทำให้ลูกค้านั้นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไปดังนั้นการปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังในลักษณะที่สมควรมาก่อนจะได้รับการบริการก่อน โดยไม่ด่วนตัดสินใจลูกค้า

จากเพียงรูปโฉมหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสม และเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความใส่ใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใสและท่าทีสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอรรถาัยของความเป็นมิตร และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ ที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการ ปฏิกริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการ ที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจ ขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบและปรับปรุง การดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

ขณะเดียวกัน สมิต สัจฉกร (2546) กล่าวว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

1. รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการ ที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

- 1) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
- 2) ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจรวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น ๆ
- 3) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงาน ที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

บริบทของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

1. ด้านกายภาพ

ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลโคกภู ตั้งอยู่เลขที่ 203 หมู่ 14 บ้านหนองสำนพัฒนา ตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร รหัสไปรษณีย์ 47310 ระยะทางห่างจากตัวอำเภอภูพานไปทางทิศตะวันตก ประมาณ 6 กิโลเมตร และระยะทางห่างจากตัวจังหวัดสกลนคร ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ประมาณ 36 กิโลเมตร มีเส้นทางคมนาคมทางหลวงหมายเลข 2218 (ภูพาน-วาริชภูมิ) ผ่านหน้าสำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู และเป็นเทศบาลสามัญ ณ วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2559

ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นที่ราบสูง มีสภาพพื้นที่สูงต่ำ สลับกันเป็นลูกคลื่นเหมาะสำหรับการปลูกพืชไร่ เลี้ยงสัตว์ ซึ่งมีพื้นที่ทั้งหมด ประมาณ 281.42 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 175,890 ไร่ และมีอาณาเขตมีพื้นที่ติดต่อกับตำบล และอำเภอ ดังนี้

ทิศเหนือ จรด ตำบลนาบ้อง อำเภอภูพาน และตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

ทิศใต้ จรด ตำบลสร้างค้อ อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันออก จรด ตำบลกกปลาซิว และตำบลหุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันตก จรด ตำบลภูพาน อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร และตำบลดินจี่ อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศ มี 3 ฤดู

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ มีนาคม ถึง พฤษภาคม อากาศร้อนจัดมาก

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ มิถุนายน ถึง ตุลาคม มีฝนตกชุกเป็นบางช่วง

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่ พฤศจิกายน ถึง กุมภาพันธ์ อากาศหนาวเย็นมาก

ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75 % ดินลูกรังประมาณ 15 % ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10 %

เนื้อที่ เทศบาลตำบลโคกภู มีประมาณ 281.42 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 175,890 ไร่ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ที่ดินสำหรับที่อยู่อาศัย	1,989	ไร่
ที่ดินทำนา	12,097	ไร่

ที่ดินทำไร่	20,607	ไร่
ที่ดินสาธารณะ	632	ไร่
อื่น ๆ	140,565	ไร่

ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับอุปโภค-บริโภค เป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและเทศบาล และหน่วยงานอื่น ๆ 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) ลำห้วยชะแก หมู่ 12,13
- (7) ลำห้วยโคน หมู่ 13
- (8) ลำห้วยเขื่อง หมู่ 13
- (9) ลำห้วยอุ้น หมู่ 4, 13
- (10) ลำห้วยฝักก หมู่ 5, 11
- (11) ลำห้วยกกฝ้าง หมู่ 5,11
- (12) ลำห้วยคำแวว หมู่ 11
- (13) ลำห้วยเหล้า หมู่ 5
- (14) ลำห้วยทางแฮด หมู่ 5
- (15) ลำห้วยบังบอน หมู่ 11
- (16) ลำห้วยหินแท่ 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) อ่างเก็บน้ำบ่อเดือนห้า หมู่ 10

(5) เขื่อนน้ำพุง หมู่ 6,7,8,9

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย จำนวน 25 แห่ง
- ระบบประปาบาดาล (หมู่บ้าน) จำนวน 23 บ่อ
- สระ จำนวน 85 แห่ง

ลักษณะของไม้/ป่าไม้

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

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลโคกภู แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 18 หมู่บ้าน ดังนี้

ตาราง 2.1 เขตพื้นที่ตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน
1	บ้านโคกภู หมู่ที่ 1
2	บ้านโคกภูใหม่ หมู่ที่ 2
3	บ้านยางโหล้น หมู่ที่ 3
4	บ้านนางเต็ง หมู่ที่ 4
5	บ้านหนองสำน หมู่ที่ 5
6	บ้านคำเพิ่ม หมู่ที่ 6
7	บ้านสวนสวรรค์ หมู่ที่ 7
8	บ้านโนนคอกวัว หมู่ที่ 8
9	บ้านท่าเจริญ หมู่ที่ 9
10	บ้านบ่อเดือนห้า หมู่ 10
11	บ้านหนองสำน หมู่ 11
12	บ้านยางโหล้นสามัคคี หมู่ 12

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน
13	บ้านนางเต็งสามัคคี หมู่ 13
14	บ้านหนองสำนพัฒนา หมู่ 14
15	บ้านภูพาน หมู่ 15
16	บ้านยางโล้นพัฒนา หมู่ 16
17	บ้านโคกภูสามัคคี หมู่ 17
18	บ้านคำเพิ่มใหม่ หมู่ 18

สำหรับการด้านการเมือง/การปกครอง/เศรษฐกิจ ผู้นำหมู่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน

คณะกรรมการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในหมู่บ้าน สมาชิก อปพร. คณะกรรมการพัฒนาเทศบาล และประชาชนทั่วไปจะมีส่วนร่วมในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ รวมถึงการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโคกภู อาทิเช่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น การเลือกผู้ใหญ่บ้าน การรักษาความสงบเรียบร้อยในงานบุญประเพณีที่มีมหรสพครบถ้วน การตั้งจุดตรวจจุดสกัดและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่สัญจรในห้วงเทศกาลปีใหม่และสงกรานต์ การประชุมประชาคมท้องถิ่นทุกหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลโคกภู มีประชาชนสนใจเข้าร่วมประชุมรวมถึงการแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย ส่งผลให้เทศบาลตำบลโคกภูดำเนินงานพัฒนาเป็นไปตามความต้องการของประชาชน จะเห็นได้จากในหลายๆ โครงการที่เป็นโครงการขนาดใหญ่ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อมก็สามารถดำเนินการไปได้ด้วยดีและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและประชาชน นอกจากนี้เทศบาลตำบลโคกภูได้จัดโครงการฝึกอบรมศึกษาดูงานของคณะผู้บริหารสมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล อสม. อปพร. กรรมการหมู่บ้านและประชาชนกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาคนในพื้นที่ให้เจริญเท่าเทียมกับเทศบาลอื่น ๆ

อาณาเขตของเทศบาลตำบลโคกภู

ทิศเหนือ ติดต่อบ้านหนองคำ บ้านนาม่อง บ้านดงนิมิต ตำบลนาม่อง อำเภอภูพานและบ้านลาดกะเมือ บ้านลาดสมบูรณ์ ตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

ทิศใต้ ติดต่อบ้านนาคำกลาง บ้านด่อน ตำบลสร้างก่อ อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันออก ติดต่อบ้านโนนเจริญ บ้านนาซึ้นาค ตำบลกกปลาซิว และบ้านกกแต้ บ้านจัดระเบียบ ตำบลหลุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันตก ติดต่อบ้านกุดแฮด ตำบลกุดบาก อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร และบ้านโพนแพง บ้านสนามชัย บ้านดินจี่ ตำบลดินจี่ อำเภอดงคำมวง จังหวัดกาฬสินธุ์

การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลโคกภู ได้แบ่งเขตการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ทั้งเขตเทศบาล 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

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 28 ตุลาคม พ.ศ. 2555

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี 6,472 คน
- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล 10,650 คน (ปัจจุบันสมาชิกสภา

ท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นการดำรงตำแหน่งมาจากคำสั่ง คสช.)

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง(ข้อมูลเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2562 (สำหรับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.2562)

- บ้านโคกภูเก่า จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ชาย 227 คน หญิง 235 คน รวม 462 คน
- บ้านโคกภูใหม่ จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ชาย 374 คน หญิง 362 คน รวม 736 คน
- บ้านยางโหล่น จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ชาย 403 คน หญิง 390 คน รวม 793 คน
- บ้านนางเต็ง จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ชาย 325 คน หญิง 319 คน รวม 644 คน
- บ้านหนองสำน จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ชาย 205 คน หญิง 227 คน รวม 432 คน
- บ้านคำเพิ่ม จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ชาย 235 คน หญิง 247 คน รวม 482 คน
- บ้านสวนสวรรค์ จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ชาย 175 คน หญิง 216 คน รวม 391 คน
- บ้านโนนคอกวัว จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ชาย 98 คน หญิง 114 คน รวม 212 คน
- บ้านท่าเจริญ จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ชาย 201 คน หญิง 180 คน รวม 381 คน
- บ้านบ่อเดือนห้า จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ชาย 421 คน หญิง 394 คน รวม 815 คน
- บ้านหนองสำน จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ชาย 509 คน หญิง 543 คน รวม 1,052 คน
- บ้านยางโหล่นสามัคคี จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ชาย 68 คน หญิง 182 คน รวม 350 คน
- บ้านนางเต็งสามัคคี จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ชาย 421 คน หญิง 436 คน รวม 857 คน
- บ้านหนองสำนพัฒนา จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ชาย 323 คน หญิง 312 คน รวม 635

คน

- บ้านภูพาน จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ชาย 424 คน หญิง 438 คน รวม 862 คน

- บ้านยางโล้นพัฒนา จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ชาย 377 คน หญิง 397 คน รวม 774 คน
- บ้านโคกภูสามัคคี จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ชาย 251 คน หญิง 268 คน รวม 519 คน
- บ้านคำเพิ่มใหม่ จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ชาย 178 คน หญิง 182 คน รวม 360 คน

3. ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตารางที่ 2.2 จำนวนประชากรตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	จำนวน (ครัวเรือน)
1	บ้านโคกภู หมู่ที่ 1	601	302	299	162
2	บ้านโคกภูใหม่ หมู่ที่ 2	979	503	476	262
3	บ้านยางโล้น หมู่ที่ 3	1,000	503	497	261
4	บ้านนางเต็ง หมู่ที่ 4	769	396	373	225
5	บ้านหนองสำน หมู่ที่ 5	532	265	267	167
6	บ้านคำเพิ่ม หมู่ที่ 6	583	280	303	460
7	บ้านสวนสวรรค์ หมู่ที่ 7	561	270	291	197
8	บ้านโนนคอกวัว หมู่ที่ 8	278	135	143	98
9	บ้านท่าเจริญ หมู่ที่ 9	509	278	231	179
10	บ้านบ่อเดือนห้า หมู่ 10	1,097	569	528	456
11	บ้านหนองสำน หมู่ 11	1,328	660	668	320
12	บ้านยางโล้นสามัคคี หมู่ 12	459	224	235	125
13	บ้านนางเต็งสามัคคี หมู่ 13	1,073	541	532	326
14	บ้านหนองสำนพัฒนา หมู่ 14	776	385	381	200
15	บ้านภูพาน หมู่ 15	1,143	569	574	514
16	บ้านยางโล้นพัฒนา หมู่ 16	986	476	510	247
17	บ้านโคกภูสามัคคี หมู่ 17	680	338	342	180
18	บ้านคำเพิ่มใหม่ หมู่ 18	450	226	224	182
19	บ้านตะเบียนกลาง	1,244	638	606	1
รวม		15,037	7,557	7,480	4,562

ที่มา : สำนักบริหารงานทะเบียนอำเภอกุพาน ณ เดือน มกราคม 2562

ตารางที่ 2.3 ช่วงอายุและจำนวนประชากรตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร

ช่วงอายุ(ปี)	ชาย(คน)	หญิง(คน)	รวม(คน)
อายุน้อยกว่า 1 ปี	72	62	134
อายุ 1 – 6 ปี	456	460	916
อายุ 7 – 17 ปี	1,033	915	1,948
อายุ 18 – 25 ปี	785	734	1,519
อายุ 26 – 59 ปี	4,037	3,976	8,013
อายุ 60 – 69 ปี	641	723	1,364
อายุ 70 – 79 ปี	332	371	703
อายุ 80 – 89 ปี	139	199	338
อายุ 90 – 99 ปี	61	40	101
อายุ 100 ปีขึ้นไป	1	0	1
รวมทั้งสิ้น	7,557	7,480	15,037

ที่มา : สำนักบริหารงานทะเบียนอำเภอกุพาน ณ เดือน มกราคม 2562

4. สภาพทางสังคม

การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ 15 – 60 ปีเต็ม ร้อยละ 99 อ่าน เขียนภาษาไทยและคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ 6 – 14 ปี ร้อยละ 100 ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือเทียบเท่า และที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำ ร้อยละ 99 ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ปัญหา คือ ยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ๆ ได้ การแก้ปัญหาของเทศบาล ได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนอาหารเสริมนม อาหารกลางวันให้กับทางโรงเรียนในเขตพื้นที่ และร่วมกันจัดกิจกรรมต่าง ๆ กับทางโรงเรียน

ตารางที่ 2.4 สถานศึกษาดำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร

ลำดับ	ชื่อสถานศึกษา	ครู (คน)	นักเรียน(คน)			สังกัด	
			ชาย	หญิง	รวม	เทศบาล	สพฐ.
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองสำน	4	29	24	53	✓	
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านยางโพน	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	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบ่อเดือนห้า	3	34	28	62	✓	
8	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านท่าเจริญ	2	9	12	21	✓	
9	โรงเรียนอนุบาลกุฉินารายณ์	22	172	155	327		✓
10	โรงเรียนยางโพนเจริญราษฎร์โพธิ์	20	154	148	302		✓
11	โรงเรียนโคกภู	14	93	87	180		✓
12	โรงเรียนเขื่อนน้ำพุง	20	175	181	356		✓
13	โรงเรียนบ่อเดือนห้า	11	136	107	243		✓
14	โรงเรียนคำเพิ่มพิทย	36	244	327	571		สพม.
15	ศูนย์บริการการศึกษาครอบครัวและ การศึกษาตามอัธยาศัยกุฉินารายณ์	16	623	410	1,033		

ข้อมูล ณ วันที่ 10 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561

สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่น ๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษาพยาบาล ปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหา คือ เทศบาลและหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกัน รณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี สำหรับเด็กแรกเกิด - 6 ปี ผู้ปกครองสามารถเลี้ยงดูตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน มีเพียง 1 รายเท่านั้นที่ไม่ตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานบางครั้งครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การใช้ยาเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอ และประชากรส่วนมาก

ไม่ได้รับการตรวจสอบสุขภาพ ปัญหาเหล่านี้เทศบาลพยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับโรงพยาบาล สาธารณสุข จัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหา

(1) หน่วยงานด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง
- คลินิกเอกชน จำนวน 3 แห่ง
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน(อสม.) จำนวน 18 หมู่บ้าน

อาชญากรรม

เทศบาลไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งเทศบาลก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกต้อง มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาคือที่ไม่มีการป้องกันอุบัติเหตุ อาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหาของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก ก่อสร้างหอนาฬิกาบอกเวลาและลูกศรบอกทาง รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหาคือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหายและโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอคำสั่งจากตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางเทศบาลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้ ดังนี้

-สถานีตำรวจภูธรอำเภอภูพาน	จำนวน	1	แห่ง
-กองร้อยอาสาสมัครรักษาดินแดน	จำนวน	1	แห่ง
-ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	จำนวน	1	แห่ง

ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในชุมชนของเทศบาล จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรอำเภอภูพาน ได้แจ้งให้กับเทศบาลทราบนั้นพบว่าในเขตเทศบาลมีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือ

ว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานของเทศบาลที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาของเทศบาลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ เทศบาลก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

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

5. การคมนาคมขนส่ง

ในเขตเทศบาลมีเส้นทางคมนาคมในพื้นที่เทศบาลที่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็กร้อยละ 70 เป้าหมายคือต้องการให้ได้มากกว่านี้หรือร้อยละ 100 โดยผู้บริหารมีนโยบายที่จะดำเนินการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กทุกสาย ปัญหาคือ เทศบาลไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากพื้นที่ยังไม่เป็นที่สาธารณะจะดำเนินการได้ก็ต้องเป็นสาธารณะ

1. การคมนาคม การจราจร

1.1 ปัจจุบันเทศบาลมีเส้นทางคมนาคมที่ใช้ติดต่อในเขตเทศบาลและพื้นที่ใกล้เคียงมีดังนี้

- สำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู ถึง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร 38 กิโลเมตร
- สำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู ถึง อำเภอกุตบาก จังหวัดสกลนคร 17 กิโลเมตร
- สำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู ถึง อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ 67 กิโลเมตร
- สำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู ถึง อำเภอม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์ 50 กิโลเมตร

1.2 ทางหลวงแผ่นดิน

- หมายเลข 213 สายอำเภอกุทปอน จังหวัดสกลนคร-อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

- หมายเลข 2218 สายอำเภอภูพาน – อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

การไฟฟ้า

สำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ จำนวน 1 แห่ง

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือ ไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะและไฟฟ้าเพื่อการเกษตรซึ่งพี่น้องเกษตรกรมีความต้องการมาก แต่ยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ สำหรับไฟฟ้าเพื่อการเกษตรแปลงเกษตรของแต่ละครอบครัวอยู่ห่างไกลกันมาก เทศบาลจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหา คือ ประสานความร่วมมือกันหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ เทศบาลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหากับชุมชน

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 ของพื้นที่เทศบาล

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

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

6. 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
สถานี่ขนส่ง	-	แห่ง (ท่ารถ 1 แห่ง)
ร้านเกมส์	4	แห่ง

การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น หมู่บ้านท่องเที่ยวอนุรักษ์วัฒนธรรมวิถีชุมชนบ้านสวนสวรรค์ หมู่ 7 และหมู่บ้านท่องเที่ยวอนุรักษ์วัฒนธรรมวิถีชุมชนบ้านนางแดงสามัคคี หมู่ 13 การจัดงานประเพณีต่าง ๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับใช้พักผ่อนหย่อนใจ เช่น เขื่อนน้ำพุง ลักษณะเป็นเขื่อนหินทิ้งแห่งแรกในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความยาว 1,720 เมตร สูง 40 เมตร ผลิตกระแสไฟฟ้าแจกจ่ายให้ประชาชนในเขตจังหวัดสกลนครและนครพนม พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตรทรงทำพิธีเปิดเขื่อนน้ำพุง เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2508 บรรยากาศภายในเขื่อนเงียบสงบเย็นสบาย

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
ร้านค้าต่าง ๆ	134	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	-	แห่ง
อาคารพาณิชย์	1	แห่ง	ตู้ATM	3	แห่ง

กลุ่มอาชีพในพื้นที่เขตตำบลโคกภู มี 16 กลุ่ม

- 1.กลุ่มทอผ้าย้อมครามบ้านโคกภู หมู่ที่ 1
- 2.กลุ่มทอผ้าไหมบ้านโคกภู หมู่ที่ 2
- 3.กลุ่มทอผ้าย้อมสีธรรมชาติ(ย้อมสีด้วยเปลือกไม้) หมู่ที่ 2
- 4.กลุ่มผลิตผงบัวบ้านยางโหล้น หมู่ที่ 3
- 5.กลุ่มทอผ้าไหมบ้านนางเต็ง หมู่ที่ 4
- 6.กลุ่มถนอมอาหารบ้านสวนสวรรค์ หมู่ที่ 7
- 7.กลุ่มเศรษฐกิจพอเพียงบ้านสวนสวรรค์ หมู่ที่ 7
- 8.กลุ่มตัดเย็บผ้าใบบ้านท่าเจริญ หมู่ที่ 9
- 9.กลุ่มทอผ้าย้อมครามบ้านหนองสำน หมู่ที่ 11
10. กลุ่มทอผ้าย้อมครามบ้านนางเต็ง หมู่ที่ 13
- 11.กลุ่มเพาะเห็ดบ้านภูพาน หมู่ที่ 15
- 12.กลุ่มทำขนมนางเลียบบ้านภูพาน หมู่ที่ 15
- 13.กลุ่มผลิตต้นโพธิ์เงินต้นโพธิ์ทองบ้านยางโหล้น หมู่ที่ 16
- 14.กลุ่มเพาะเลี้ยงไก่ไข่บ้านบ่อเดือนห้า หมู่ที่ 10
- 15.กลุ่มทำปุ๋ยหมักอินทรีย์ชีวภาพบ้านหนองสำน หมู่ที่ 14
- 16.กลุ่มผลิตปิกแมลงทับบ้านคำเพิ่ม หมู่ที่ 18

แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 – 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร

ประชากรอายุระหว่าง 25 – 50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

7. เศรษฐกิจพอเพียง(ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

ตาราง 2.5 แหล่งน้ำทางการเกษตรตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร

หมู่ที่	แหล่งน้ำธรรมชาติ					แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น				หมายเหตุ
	แม่น้ำ	ห้วย	คลอง	หนอง	แก้มลิง	อ่างเก็บน้ำ	ฝาย	สระ	คลองชลประทาน	
ม.1		/		/			/	/		ไม่เพียงพอ
ม.2		/		/		/	/	/	/	ไม่เพียงพอ
ม.3		/		/			/	/		ไม่เพียงพอ
ม.4		/					/	/		ไม่เพียงพอ
ม.5		/		/			/	/		ไม่เพียงพอ
ม.6		/		/		/	/	/		ไม่เพียงพอ
ม.7		/				/	/	/		ไม่เพียงพอ
ม.8						/	/	/		ไม่เพียงพอ
ม.9		/	/			/		/		ไม่เพียงพอ
ม.10		/	/				/	/		ไม่เพียงพอ
ม.11		/		/			/	/		ไม่เพียงพอ
ม.12		/		/			/	/		ไม่เพียงพอ
ม.13		/	/	/			/	/		ไม่เพียงพอ
ม.14		/					/	/		ไม่เพียงพอ
ม.15		/	/	/			/	/		ไม่เพียงพอ
ม.16		/		/			/	/		ไม่เพียงพอ
ม.17		/		/			/	/		ไม่เพียงพอ
ม.18		/	/							ไม่เพียงพอ

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100

วัด (ใบวิสุคามสีมา) 8 แห่ง (ธ.1)

สำนักสงฆ์ 15 แห่ง (ธ.7)

ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ประมาณเดือนมกราคม
- แห่ช้างสืบสานประเพณีบุญพระเวด ประมาณเดือน เมษายน
- ประเพณีทำบุญกลางบ้าน ประมาณเดือน พฤษภาคม
- ประเพณีวันสงกรานต์ ประมาณเดือน เมษายน
- ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือนตุลาคม พฤศจิกายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ประมาณเดือน กรกฎาคม ตุลาคม

พฤศจิกายน

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักรใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม การผลิตน้ำคราม การทอผ้าและย้อมผ้าคราม วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาอีสาน หรือ พูดภาษาท้องถิ่น (กะเลิง)

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ผ้าไหม ผ้าย้อมคราม เครื่องประดับจากปีกแมลงทับ และจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของชุมชน

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

น้ำที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำลำห้วย เช่น แหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ลำน้ำ ลำห้วย บึง หนอง และอื่น ๆ และแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น บ่อน้ำบาดาล ฝาย บ่อน้ำตื้น บ่อโยก สระ

ป่าไม้

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นภูเขาในพื้นที่เขตตำบลโคกภู ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นป่าผลัดใบ ป่าเต็งรัง ประเภทป่าแดงและป่าโปร่ง แบ่งออกเป็นตามชนิดของป่า

- ป่าดงดิบ

- ป่าเบญจพรรณ

- ป่าเต็ง รัง

ภูเขา

บริเวณภูเขาที่มีพื้นที่ครอบคลุมท้องที่ อำเภอพรรณานิคม อำเภอเมือง อำเภอกุดบาก อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร อำเภอนาคู อำเภอสมเด็จ อำเภอห้วยผึ้ง อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วยป่าที่อุดมสมบูรณ์และมีธรรมชาติที่สวยงาม เช่น น้ำตก ถ้ำ หน้าผาทิวทัศน์ตามธรรมชาติ ตลอดจนพื้นที่ป่าแห่งนี้ในอดีตได้ชื่อว่าเป็นพื้นที่ที่ปัญหาทางด้านการเมือง และในสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 ก็ยังเป็นแหล่งสะสมอาวุธยุทธภัณฑ์ที่ใช้สำหรับต่อต้านทหารกองทัพญี่ปุ่น ซึ่งนับเป็นประวัติศาสตร์มีเนื้อที่ประมาณ 415,439 ไร่ หรือ 664.70 ตารางกิโลเมตร

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ของเทศบาลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือเนื่องจากพื้นที่บางส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมจึงมีความจำเป็นต้องการน้ำไว้ใช้ในการอุปโภค-บริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝน น้ำในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน ปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหา เทศบาลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดหาถังขยะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่าง ๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้ร่มรื่นสวยงามให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

10. อื่น ๆ (ถ้ามี/ระบุด้วย)

สรุปผลการสำรวจข้อมูล กชช. 2 ค. ประจำปี 2559

ตามที่พัฒนาชุมชนอำเภอภูพาน ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูล กชช. 2 ค. ประจำปี 2559 ในเขต เทศบาลตำบลโคกภู เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ชุมชน ผลการสำรวจสามารถสรุปตามตัวชี้วัดได้ ดังนี้
ตัวชี้วัดแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

1 = มีปัญหามาก

2 = มีปัญหาปานกลาง

3 = มีปัญหาน้อย/ไม่มีปัญหา

ทั้งนี้ จะนำข้อมูลเฉพาะตัวชี้วัดที่ได้ คะแนน 1 มาพิจารณา ดังนี้

๑ ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน

1) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน

- การได้รับความคุ้มครองทางสังคม

2) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- คุณภาพดิน

๒ ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน

1) ด้านสุขภาพและอนามัย

- การกีฬา

2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน

- การเรียนรู้โดยชุมชน

- การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน

3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- คุณภาพดิน

การแก้ไข้ปัญหา

1. สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยร่วมมือกับทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็น อำเภอ ตำรวจ โรงพยาบาล สาธารณสุข ผู้นำชุมชน ร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ กับชุมชน ให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจและได้รับความคุ้มครองทางสังคม มีความเป็นกลาง รับทราบปัญหาและเร่งแก้ไข

2. อำนวยความสะดวก ประสานงาน ให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน

3. ร่วมมือกับอำเภอ เกษตรอำเภอ ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ในการใช้ประโยชน์จากดินและน้ำให้เหมาะสมกับพื้นที่ของชุมชน เพื่อพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส

4. ร่วมมือกับสาธารณสุข โรงพยาบาล โรงเรียน ส่งเสริม รณรงค์ป้องกันสุขภาพและอนามัยของประชาชน ส่งเสริม จัดกิจกรรมการกีฬาในชุมชน

5. ส่งเสริม สนับสนุน เปิดโอกาสให้เด็กได้รับการศึกษา จัดกิจกรรมให้ความรู้ต่าง ๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561 : บทสรุปผู้บริหาร) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองนครปฐม 4 ด้านประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ชำระภาษีโรงเรือน) ร้อยละ 97.49 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 รองลงมา คืองานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.33 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.80 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 และงานบริการด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.10 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 ตามลำดับ

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2560 : บทสรุปผู้บริหาร) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าติ้ว อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ 4 ด้าน คือ งานการให้บริการทำความสะอาดในเขตเทศบาล ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานการให้บริการรับชำระภาษีของกองคลัง งานการให้บริการกู้ชีพ กู้ภัยของสำนักปลัดเทศบาล งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าของกองช่าง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าติ้ว อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในงานบริการสาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.37 ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจที่ 87.40 และมีคะแนนเท่ากับ 8 คะแนน

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2560 : บทคัดย่อ) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.38 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.70 รองลงมา ได้แก่ ด้านการรักษาความสะอาด (การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.70 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.59

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิและสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559 : บทคัดย่อ) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความ

พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

นพตล อินจันทร์ และคณะ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคั่นคว้าเอกสารจดหมายเหตุหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคั่นคว้าเอกสารจดหมายเหตุ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด และในรายด้านอันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด และประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ มากที่สุดตามลำดับ และในรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า อันดับที่ 1 คือ ข้อ 2.1 ความสุภาพเรียบร้อย อธิยาศัยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ 2.2 ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในเขตตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 15,037 คน โดยทำการสุ่มแบบบังเอิญ ตามบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการตามกิจกรรม ดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	จำนวน (ครัวเรือน)
1	บ้านโคกภู หมู่ที่ 1	601	302	299	162
2	บ้านโคกภูใหม่ หมู่ที่ 2	979	503	476	262
3	บ้านยางโหล้น หมู่ที่ 3	1,000	503	497	261
4	บ้านนางเต็ง หมู่ที่ 4	769	396	373	225
5	บ้านหนองสำน หมู่ที่ 5	532	265	267	167
6	บ้านคำเพิ่ม หมู่ที่ 6	583	280	303	460
7	บ้านสวนสวรรค์ หมู่ที่ 7	561	270	291	197
8	บ้านโนนคอกวัว หมู่ที่ 8	278	135	143	98
9	บ้านท่าเจริญ หมู่ที่ 9	509	278	231	179
10	บ้านบ่อเดือนห้า หมู่ 10	1,097	569	528	456
11	บ้านหนองสำน หมู่ 11	1,328	660	668	320
12	บ้านยางโหล้นสามัคคี หมู่ 12	459	224	235	125
13	บ้านนางเต็งสามัคคี หมู่ 13	1,073	541	532	326
14	บ้านหนองสำนพัฒนา หมู่ 14	776	385	381	200
15	บ้านภูพาน หมู่ 15	1,143	569	574	514
16	บ้านยางโหล้นพัฒนา หมู่ 16	986	476	510	247
17	บ้านโคกภูสามัคคี หมู่ 17	680	338	342	180
18	บ้านคำเพิ่มใหม่ หมู่ 18	450	226	224	182
19	บ้านทะเลเบียนกลาง	1,244	638	606	1
รวม		15,037	7,557	7,480	4,562

ที่มา : สำนักบริหารงานทะเบียนอำเภอภูพาน ณ เดือน มกราคม 2562

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้ศึกษาค้นคว้าจึงใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิด ระหว่างค่าจริงและค่าโดยประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

โดยกำหนดให้	n	คือ จำนวนขนาดตัวอย่างประชากรที่ต้องการ
	N	คือ จำนวนประชากรทั้งหมด
	e	คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

จากสูตร

$$n = \frac{15,037}{1 + 15,037(0.05)^2}$$

$$n = 389.64 \approx 390$$

ดังนั้น ใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 390 คน

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

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าสร้างขึ้นโดย ศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีทั้งในส่วนที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด มีทั้งหมด 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สำหรับตอนที่ 2-5 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 2563 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนที่มารับบริการหรือการให้บริการนอกสถานที่ของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการคำนวณผลจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดค่าการกระจายของข้อมูล

การประเมินผล

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

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

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

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

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

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

106)

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

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

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น การเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม – เดือนกันยายน 2563 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตารางแสดง ผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	204	52.31
หญิง	186	47.69
รวม	390	100.0

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 52.31 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 47.69

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	40	10.26
อายุ 20 - 29 ปี	70	17.95
อายุ 30 - 39 ปี	47	12.05
อายุ 40 - 49 ปี	100	25.64
อายุ 50 - 59 ปี	59	15.13
อายุ 60 ปีขึ้นไป	74	18.97
รวม	390	100.0

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 รองลงมาคืออายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.97 อายุ 20 - 29 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.95 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	70	17.94
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	36	9.23
พนักงานงานบริษัทเอกชน	34	8.72
เกษตรกร	120	30.77
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	43	11.03
รับจ้างทั่วไป	87	22.31
รวม	390	100.0

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.31 และรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.94 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานงานบริษัทเอกชน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.72 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	84	21.54
มัธยมศึกษาตอนต้น	70	17.95
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	110	28.21
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	32	8.21
ปริญญาตรี	57	14.61
สูงกว่าปริญญาตรี	37	9.48
รวม	390	100.0

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.21 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.54 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.95 และน้อยที่สุดคือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.21 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	3	0.77
ระหว่าง 2,000 - 4,000 บาท	50	12.83
ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท	66	16.92
ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท	83	21.28
ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท	116	29.74
สูงกว่า 10,000 บาท	72	18.46
รวม	390	100.0

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.74 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.28 และรายได้สูงกว่า 10,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.46 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตาราง 4.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	4.82	0.22	96.40	มากที่สุด
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.83	0.12	96.60	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.82	0.22	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.17	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านจากความพึงพอใจมากที่สุดมากไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลและงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ตาราง 4.7 ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.17	96.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.38	95.73	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.12	97.05	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.20	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.22	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับ
จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.05
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84
คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
ค่าเฉลี่ยกับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย คือ
ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.73 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.8-4.11 ดังนี้

ตาราง 4.8 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	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. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.78	0.18	95.60	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง	4.80	0.20	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	0.17	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมาคือการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 และลำดับสุดท้ายคือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.77	0.38	95.40	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	4.80	0.21	96.00	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.79	0.54	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	0.38	95.73	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.73 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และลำดับสุดท้าย คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	4.80	0.14	96.00	มากที่สุด
2. ความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.84	0.15	96.80	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.89	0.10	97.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.88	0.08	97.60	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.80	0.14	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.12	97.05	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.05 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 และลำดับสุดท้าย คือ ความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

ตาราง 4.11 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.77	0.38	95.40	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของสิ่งแวดล้อมในภาพรวม	4.84	0.20	96.80	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.82	0.36	96.40	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.79	0.54	95.80	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.80	0.21	96.00	มากที่สุด
6. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	4.76	0.27	95.20	มากที่สุด
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.81	0.24	96.20	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	4.77	0.38	95.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.20	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมของสิ่งแวดล้อมในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และลำดับสุดท้าย คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตาราง 4.12 ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.18	96.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	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 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนก
เป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88
คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดมาคือ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยกับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากที่สุด และอันดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.13-4.16 ดังนี้

ตาราง 4.13 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	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. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.84	0.26	96.80	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง	4.79	0.15	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.18	96.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ถัดมาคือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ตาราง 4.14 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.88	0.26	97.20	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	4.90	0.15	98.00	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.86	0.13	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.88	0.12	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และลำดับสุดท้าย คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

ตาราง 4.15 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	4.87	0.19	97.40	มากที่สุด
2. ความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.83	0.14	96.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.84	0.16	96.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.86	0.17	97.60	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.81	0.15	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.13	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.60 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

ตาราง 4.16 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.80	0.19	96.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	4.79	0.25	95.80	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.84	0.16	96.80	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.79	0.14	95.80	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.81	0.15	96.20	มากที่สุด
6. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	4.86	0.14	97.20	มากที่สุด
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.83	0.15	96.60	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	4.79	0.21	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.13	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้าย คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

ตาราง 4.17 ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษี	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.18	96.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.12	96.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.13	96.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.13	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.12	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.17 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83
คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับ
จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83
คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย คือ
ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.18-4.21 ดังนี้

ตาราง 4.18 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี 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. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.84	0.25	96.80	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง	4.78	0.38	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.18	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้าย คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

ตาราง 4.19 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.79	0.11	95.80	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	4.88	0.15	97.60	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.84	0.26	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.12	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้าย คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ตาราง 4.20 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	4.87	0.19	97.40	มากที่สุด
2. ความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	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

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.60 และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

ตาราง 4.21 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี 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. ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.79	0.14	95.80	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	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	4.83	0.15	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.13	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้าย คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตาราง 4.22 ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.17	96.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.38	95.73	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.12	97.05	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.20	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.22	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.22 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
โคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดย
เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ
96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย
คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.23-4.27 ดังนี้

ตาราง 4.23 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.89	0.35	97.80	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.78	0.24	95.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.16	96.80	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.90	0.25	98.00	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.78	0.18	95.60	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง	4.80	0.20	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	0.17	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

ตาราง 4.24 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.77	0.38	95.40	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	4.79	0.54	95.80	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.80	0.21	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	0.38	95.73	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.73 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และลำดับสุดท้าย คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ตาราง 4.25 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	4.80	0.14	96.00	มากที่สุด
2. ความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.84	0.15	96.80	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.88	0.08	97.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.89	0.10	97.80	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.80	0.14	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.12	97.05	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.05 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 และลำดับสุดท้ายคือ ความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

ตาราง 4.26 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.77	0.38	95.40	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	4.82	0.36	96.40	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.84	0.20	96.80	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.79	0.54	95.80	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.81	0.24	96.20	มากที่สุด
6. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	4.76	0.27	95.20	มากที่สุด
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.80	0.21	96.00	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	4.77	0.38	95.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.20	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และลำดับสุดท้าย คือ ความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกภูอำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร

ตาราง 4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.82	0.22	96.40	มากที่สุด
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.83	0.12	96.60	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.82	0.22	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.17	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.27 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.48 โดยสรุปได้ว่า ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า เทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ เรื่องความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมให้มีคุณภาพมากขึ้นและให้บริการดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองการให้บริการของประชาชนชาวตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนครต่อไป

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนครโดยภาพรวม ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 52.31 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 47.69 ขณะที่อายุของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 รองลงมาคืออายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.97 อายุ 20 - 29 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.95 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26 ตามลำดับ สำหรับอาชีพผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.31 และรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.94

และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานงานบริษัทเอกชน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.72 ตามลำดับ

หากจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.21 รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.54 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.95 และน้อยที่สุดคือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.21 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.74 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.28 และรายได้สูงกว่า 10,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.46 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านจากความพึงพอใจมากที่สุดมากไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพและงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านจากความพึงพอใจมากที่สุดมากไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพและงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.48 โดยสรุปได้ว่า ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า เทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความสะดวกของสถานที่ที่ให้บริการ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ เรื่องความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมให้มีคุณภาพมากขึ้นและให้บริการดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองการใช้บริการของประชาชนชาวตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนครต่อไป

ดังนั้นการให้บริการของพนักงานของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ต้องให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้และความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติ มีการรักษาความสะดวกของสถานที่ที่ให้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความเหมาะสม สามารถให้ความสะดวกระหว่างการรับบริการ จึงส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม โดยผู้ให้บริการยึดหลักพื้นฐาน ที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) 2. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Expectation)
3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) 4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values)
5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) 6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy)
7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539 : 108)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนครในทุก ๆ งาน
2. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
3. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชนิษฐา เนตรล้อมวงศ์. (2535). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการปฏิบัติตัวของวัยรุ่น.
ปริญญาโท (คหกรรมศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สำนักหอสมุด.
- คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว(รายงานผลการวิจัย).
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของ
เทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
(รายงานผลการวิจัย). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. (2553). การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.
กรุงเทพมหานคร.
- ดารารัตน์ มีเจริญและคณะ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานอำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์. รายงานการวิจัย บธ.บ.
(ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
ออดสำเนา.
- นพพล อินจันทร์ และคณะ. (2554). ความพึงพอใจผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545) การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ :
จามจุรีโปรดักท์.บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด(มหาชน) 2550ก.
รายงานการ ประชุมแผนกการตลาดภาคเหนือ.แผนกการตลาดภาคเหนือ
- ประยงค์ จินดาวงศ์ (2536). คู่มือนิเทศและการติดตามผลการจัดโครงการอาหาร
กลางวันในโรงเรียนประถมศึกษา. นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2532). การสร้างเครื่องมือวัดและประเมินผล
การศึกษา พยาบาล.กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

- รัชฎาภา อมาตยกุล. (2541). สภาพการดำเนินการ ความต้องการและปัญหาอุปสรรค
ในการจัดโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร.
กรุงเทพฯ: สำนักการศึกษา.
- วินิสา บุญคง และคณะ. 2547. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ
บุคลากรสังกัดกองกลางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร.
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วัชรภรณ์ จันทรพิพิพงค์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ
สวนสาธารณะอุทยานสุวรรค์. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2541). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มูลฐานทาง
พฤติกรรม เพื่อการออกแบบและวางแผน. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วีรพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด.
- ศุภนิธย์ โชครัตนชัย. (2536). พัฒนาคอนอย่างใดให้มีบริการที่ดี. ข้าราชการพลเรือน.
ศิริพันธ์ ถาวรทวิวงศ์. (2543). ประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2560). การสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง
จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี 2560.
- สมศักดิ์ คงเทียนและอัญชลี โพธิ์ทอง. (2545). การบริหารบุคคลและทรัพยากร
มนุษย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมบัติ ยรรยง. 2533. ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานใน
สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7. ปริญญาโท กศ.ม.
มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ระดับความพึงพอใจการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน
มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.
วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรี
นครินทร์วิโรฒ.

- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สิทธิอารมณ์ ชวนปี. (2540). การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตำบลบางเมือง
จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- สุนันตร์ จันทร์วิเศษ. (2540). การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการเดินทาง
ระหว่างบริษัทขนส่งจำกัดกับรถร่วมเอกชนศึกษาเฉพาะกรณีรถ.
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร.
- อมร นนทสุต. (2535). แนวคิด หลักการและวิธีดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน.
กรุงเทพฯ:สำนักงานกรรมการการสาธารณสุขมูลฐาน.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิและสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). ความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง
จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- Cullen, Rowena (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. Library
Trends. 49(Spring) : 602-686, 2001

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ส่งผลใด ๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงมากที่สุด 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
☐ อื่น ๆ (ระบุ)
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (เบี่ยงชีพ 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 อำเภอกุฉินารายณ์

จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

5 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมาก

3 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อย

1 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (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						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่						
2. ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ						
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม						
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม						
4. ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ						
5. ความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ						
6. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ						
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน						
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์						

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (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						
5. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม						
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม						
4. ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ						
5. ความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ						
6. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ						
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน						
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์						

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุพาน
จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน						
6. ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความพึงพอใจในการให้บริการนอกสถานที่						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่						
2. ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ						
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม						
3. ความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการโดยรวม						
4. ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ						
5. ความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ						
6. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ						
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน						
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์						

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (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						
5. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม						
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม						
4. ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ						
5. ความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ						
6. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ						
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน						
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์						

ขอขอบพระคุณ ที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม