



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล

อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

2565

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล

อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

การสำรวจ“ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการจัดเก็บรายได้ หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สารบัญ

หน้า

คำนำ	(1)
สารบัญ	(3)
สารบัญภาพประกอบ	(5)
สารบัญตาราง	(7)
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	12
บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	29
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	32

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	35
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล โดยภาพรวม	39
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านการศึกษา	40
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	45
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	50
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	55
แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร	60
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	63
สรุปผล	63
อภิปรายผล	66
ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	73
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม	74

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	4
2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	13

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	ข้อมูลประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล 20
3.1	จำนวนประชากร และตัวอย่างองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล 30
4.1	จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม 36
4.2	จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม 36
4.3	จำนวนร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม 37
4.4	จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม 37
4.5	จำนวนร้อยละของรายได้ผู้ตอบแบบสอบถาม 38
4.6	ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล 39
4.7	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม 40
4.8	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ 41
4.9	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ 42
4.10	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 43
4.11	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 44
4.12	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม 45
4.13	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ 46
4.14	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ 47
4.15	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 48
4.16	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.17	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม	50
4.18	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ	51
4.19	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	52
4.20	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	53
4.21	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	54
4.22	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม	55
4.23	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	56
4.24	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	57
4.25	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58
4.26	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59
4.27	ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล	60

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการจัดเก็บ

รายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นสัดส่วนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 ชุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละงาน ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน สิงหาคม - กันยายน 2565 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอ กุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร 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
Σ	แทน	ผลรวม

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 3๓0 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.84 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 38.16

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 รองลงมามีอายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.53 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.21 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.05 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.53 รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.74 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.68 ถัดไปคือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.89 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 ตามลำดับ

หากจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.89 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.79 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิด

เป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคืองานด้านการจัดเก็บรายได้อื่นหรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดไปคือ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้อื่นหรือภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ทุกงาน

2. หน่วยงานต่างๆภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

3. หน่วยงานต่างๆภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

4. องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆอย่างพึงพอใจ

5. องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษา และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในโครงการหรืองานด้านต่าง ๆ

โดยเฉพาะการให้บริการการให้คำปรึกษานอกสถานที่ นอกเวลาราชการถึงพื้นที่ชุมชน ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับงานด้านการศึกษา และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อาทิ หนังสือ สิ่งค้นคว้า เป็นต้น ตลอดจนจุดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านการศึกษา และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพของการให้บริการ รวมถึงคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ดังนี้

งานด้านการศึกษา	ร้อยละ 96.40
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละ 96.60
งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	ร้อยละ 96.80
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ร้อยละ 97.00
โดยรวม	ร้อยละ 96.80

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 96.80 ได้คะแนนเต็ม 10 คะแนน

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

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่มีการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ องค์กรกำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งเป็นบันไดสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

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

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โพธิ์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ที่ตั้งตำบลโพธิ์โพธิ์ ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร เนื้อที่ตำบลโพธิ์โพธิ์มีเนื้อที่ทั้งหมด 86 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อทางทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ทิศตะวันออก

ติดต่อกับอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร เป็นผลสะท้อนถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นที่ต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงที่สุด ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร อันเป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นที่ต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงที่สุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลที่ได้รับจากการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน ดังนี้

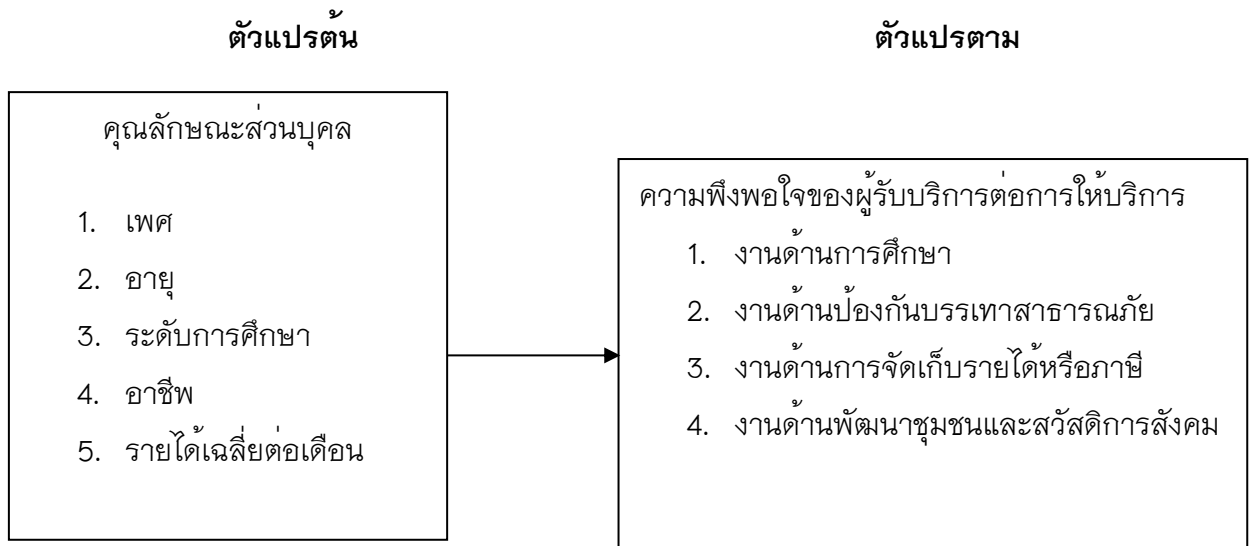
1. สามารถนำผลจากการประเมินเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรให้เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

2. สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดการขยายประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้า เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป

3. ได้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็น กรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้ กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูป ดังนี้



ภาพประกอบ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทบนั้นๆ

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการมีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามและแจ้งข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

4. ประชาชนผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพบาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพบาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัด

สกลนคร

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลสำเร็จของงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ โดยมีนักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ดังนี้

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

วิมลสิทธิ์ หรยงกูร (2526 : 174) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่นความรู้สึกเลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

วินิสา บุญคง และคณะ (2547 : 10) กล่าวว่า ใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน มีการเสียสละอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานเป็นอย่างมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคลากร มีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานก็จะไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่จะจูงใจที่มี

อยู่ในงานนั้นๆ ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นผลมาจากการสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงานให้หน่วยงานของตนเองมีความเจริญ และ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น

สมบัติ ยรรยง (2533 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาทางอารมณ์ที่ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสบายใจต่อการกระทำ และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้อง กระทำตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย หรือด้วยความคติริเริ่มของตนเองต่อวัตถุประสงค์ของ หน่วยงาน

Cullen (2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรับรู้ของบุคคล ทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับ ลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของ ผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่ นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

McCormick and Daniel (1980) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ ตั้งอยู่บนความต้องการ พื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และแรงจูงใจ (Incentive) และ พยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ”

จากความหมายข้างต้นนั้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกนึกคิดหรือ ทัศนคติ ในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการ ตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึง พอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ เช่น ความรู้สึก ดี-ไม่ดี พอใจ-ไม่พอใจ ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น ซึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมาย ในระดับหนึ่ง นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบาย ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆไว้หลายทฤษฎี

ดังนั้นการให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การที่จัดให้ผู้รับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน นั่นคือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกัญญา พัฒนภูทอง. 2546 :9-10)

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความ ต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละ บุคคลมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์ บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการ

บริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่นการรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน

จากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

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

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบ

กับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคลดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

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

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

1.1 การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะ คงเส้นคงวาหรืออย่างน้อย เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาหนึ่ง

1.2 ทัศนคติไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นการวัดทัศนคติจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผนคงที่ไม่ใช่พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

1.3 การศึกษาทัศนคติของมนุษย์นั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่เฉพาะทิศทางทัศนคติของบุคคลเหล่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อยหรือความเข้มของทัศนคติด้วย

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

2.1 เนื้อหา (Content) การวัดทัศนคติต้องมีสิ่งเร้าไปกระตุ้นให้แสดงกริยาทำที่ออก สิ่งเร้า โดยทั่วไปได้แก่ สิ่งที่ต้องการทำ

2.2 ทิศทาง (Direction) การวัดทัศนคติโดยทั่วไปกำหนดให้ทัศนคติมีทิศทางเป็น เส้นตรงและต่อเนื่องกันในลักษณะเป็นซ้าย-ขวาและบวก - ลบ

2.3 ความเข้ม (Intensity) กริยาทำที่และความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเร้านั้น มีปริมาณมากหรือน้อยแตกต่างกัน ถ้ามีความเข้มสูงไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดก็ตาม จะมีความรู้สึก หรือทำที่รุนแรงมากกว่าที่มีความเข้มปานกลาง

3. มาตรฐานวัดทัศนคติ (Attitude Scale) เครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติ เรียกว่ามาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เครื่องมือวัดทัศนคติที่นิยมใช้และรู้จักกันแพร่หลายมี 4 ชนิด ได้แก่ มาตรฐานวัดแบบเทอร์สโตน (Thurstone Type Scale) มาตรฐานวัดแบบลิคเคอร์ท (Likert Scale) มาตรฐานวัดแบบกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรฐานวัดของออสกู๊ด (Osgood Scale) ซึ่งแต่ละประเภทมีข้อจำกัด ข้อดี ข้อเสียแตกต่างกัน ดังนั้นการจะเลือกใช้มาตรฐานวัดแบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำกัดของการศึกษา(บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์; 2547:294-306)

นอกจากนี้ สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) ได้สรุปการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้อง หรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมี ประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถ ประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

สรุปการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นกับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้ ซึ่งงานที่ศึกษานี้ได้เลือกการใช้แบบสอบถามที่ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

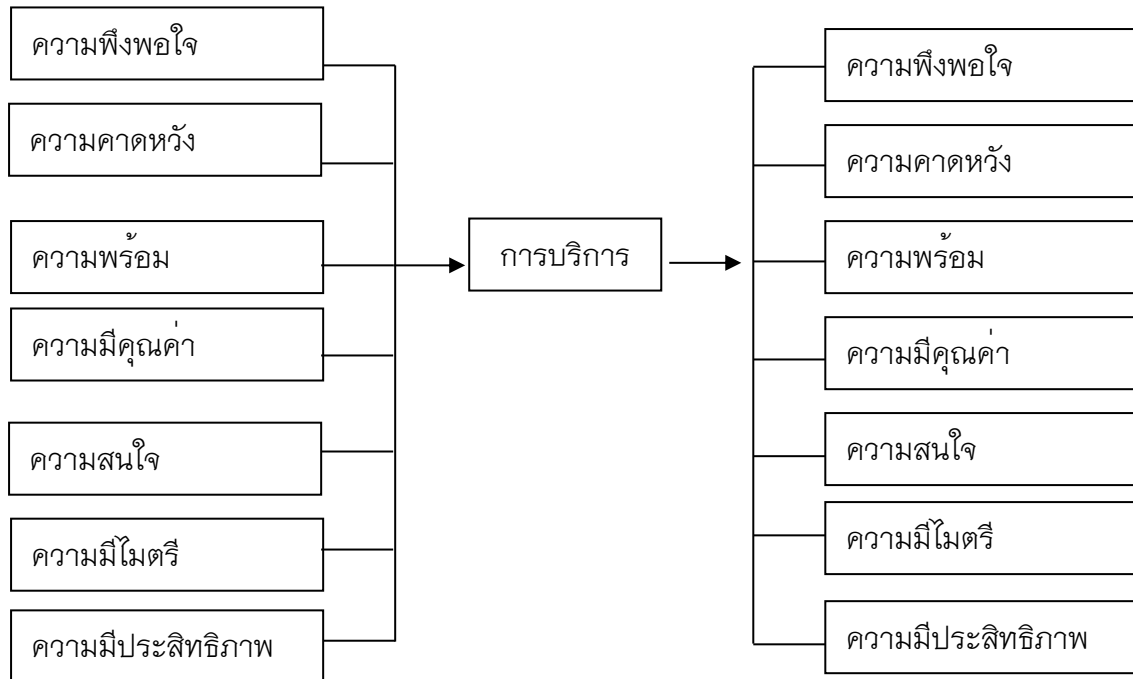
ตามที่ทราบกันดีว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่าง ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้ใช้บริการยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงต้องการการบริการที่รวดเร็วและง่าย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

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย (2536 : 13) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือ ความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาที่ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่มีต่อการบริการดังกล่าวได้

สุนิรันดร จันทร์วิเศษ (2540 อ้างถึง ธนสิทธิ์ , 2543: 14) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า เป็นบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการผู้ที่แสดงความจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

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



ภาพประกอบ 2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

ที่มา : วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2539 : 108

จากภาพประกอบ การจัดระบบการบริหารให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการ นับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่

ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่มีควรละเลย สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจจะเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกิดความคาดหวังที่มีอยู่เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของการบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วยย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ขึ้นรถเข้าแถวเพื่อขึ้นเรือเหาะในสวนสนุกเพราะคนไข้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วและเอาใจใส่เป็นอย่างดีเป็นพิเศษ การวิจัยการตลาดเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้ การจูงใจ และเจตคติ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จะช่วยค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่รับบริการคาดหวังจากงานบริการหรือความต้องการการบริการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการให้สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ ภายใต้วงเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างแบบพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบใจและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับ

ผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กันและมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่งพนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพรับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติดี โต๊ะอาหารถูกจัดไว้อย่างสวยงามด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกัน มีเสียงดนตรีเบา ๆ ภายในภัตตาคารตกแต่งอย่างทันสมัยไม่แออัดและสะอาดเรียบร้อย หลังจากการจ่ายเงินค่าบริการลูกค้ามีความรู้สึกไม่เสียดายเงินที่จ่ายไปและตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีก เพราะอาหารอร่อยและบริการดีเยี่ยม เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับคุณค่าจากการ บริการอย่างเต็มเปี่ยม

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจ เฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดี แต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่นยอมทำให้ลูกค้านั้นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไปดังนั้นการปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังในลักษณะที่สมควรมาก่อนจะได้รับการบริการก่อน โดยไม่ควนดัดสินลูกค้าจากเพียงรูปโฉมหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความสนใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอัธยาศัยของความเป็นมิตรและสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิบัติตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญ

กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจ ขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

ขณะเดียวกัน สมิต สัจฉกร (2546) กล่าวว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

- 1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
- 4) ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองเห็นถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้นๆ
- 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเล ที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงาน ที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัด สกลนคร

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ที่ตั้งตำบลโพธิ์ไพศาล ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร เนื้อที่ตำบลโพธิ์ไพศาล มีเนื้อที่ทั้งหมด 86 ตารางกิโลเมตร

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม
ทิศใต้ ติดต่อกับ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ลักษณะภูมิประเทศ

ในตำบลโพธิ์ไพศาลมีลักษณะสภาพส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบ คิดเป็นร้อยละ 90 ของพื้นที่ตำบลทั้งหมด หรือประมาณ 76.50 ตารางกิโลเมตร

ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลโพธิ์ไพศาล มี 3 ฤดู คือ

ฤดูหนาวระหว่างเดือน พฤศจิกายน – กุมภาพันธ์ ของทุกปี
ฤดูร้อนระหว่างเดือนมีนาคม – เมษายน ของทุกปี
ฤดูฝนระหว่างเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม ของทุกปี

ลักษณะของดิน

การจำแนกดิน : Loamy-skeletal over fragmental mixed,
subactive, isohyperthermic Petroferric Haplustults

การกำเนิด : เกิดจากตะกอนชะมาทับถมบนหินตะกอนเนื้อละเอียดบนพื้นผิวของการ
เกลี่ย ผิวแผ่นดิน

สภาพพื้นที่ : ราบเรียบถึงค่อนข้างราบเรียบ มีความลาดชัน 0-2 %

การระบายน้ำ : ดี

การไหลบ่าของน้ำบนผิวดิน : ช้า

การซึมผ่านได้ของน้ำ : ช้า

พืชพรรณธรรมชาติและการใช้ประโยชน์ : ป่าเต็งรัง และถูกนำไปใช้เป็นวัสดุสำหรับ ทำถนน

การแพร่กระจาย : ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การจัดเรียงชั้น : A-Bt-Bsm-2Bgv(2Cgv)

ลักษณะและสมบัติดิน : เป็นดินต้นถึงชั้นดานแข็งของศิลาแลง ดินบนเป็นดินร่วนหรือดินร่วนปนทราย (ปนกรวดลูกรัง) สีเทาเข้มหรือสีน้ำตาลเข้ม ดินล่างเป็นดินร่วนปนก้อนกรวดหรือดินร่วนเหนียวปนก้อนกรวดลูกรัง สีน้ำตาลหรือน้ำตาลแก่ จะพบแผ่นศิลาแลงภายใน 50 ซม. จากผิวดิน ซึ่งจะจับตัวเป็นชั้นดาน มีขนาดใหญ่และแข็งจนไม่สามารถที่จะเจาะผ่านได้ในบางแห่งหน้าดินจะถูกชะล้างไปจนถึงชั้นแผ่นศิลาแลง ปฏิกิริยาดินเป็นกรดจัดถึงเป็นกลาง (pH 5.5-7.0) ในดินบนและเป็นกรดจัดมาก (pH 4.5-5.0) ในดินล่าง

ความลึก (ซม.)	อินทรีย์วัตถุ	ความจุ แลกเปลี่ยน แคตไอออน	ความอึดตัว เบส	ฟอสฟอรัส ที่เป็น ประโยชน์	โพแทสเซียม ที่เป็น ประโยชน์	ความอุดมสมบูรณ์ ของดิน
0-25	สูง	ปานกลาง	ปานกลาง	ต่ำ	สูง	ปานกลาง
25-50	ปานกลาง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำ	ปานกลาง	ต่ำ
50-100	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ

ชุดดินที่คล้ายคลึงกัน : ชุดดินอัน

ข้อจำกัดการใช้ประโยชน์ : เป็นดินต้น จะพบแผ่นศิลาแลงขนาดใหญ่และหนาจนไม่สามารถเจาะผ่านได้พบอยู่ภายใน 50 ซม. ซึ่งขัดขวางการเจริญเติบโตของพืช

ข้อเสนอแนะในการใช้ประโยชน์ : ควรปล่อยไว้ให้เป็นป่าธรรมชาติ ไม่ควรจะนำมาใช้ประโยชน์ในการเกษตร เพราะจะต้องใช้การจัดการเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นดินต้น

ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ ลำห้วย 10 สาย
- บึง หนองน้ำอื่นๆ 10 สาย

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย 15 แห่ง
- ฝายแม้ว 62 แห่ง
- บ่อน้ำตื้น 10 แห่ง
- บ่อโยค (น้ำบาดาล) 71 แห่ง
- ถังเก็บน้ำ (สำหรับเก็บน้ำใช้) 8 แห่ง

- ถังเก็บน้ำ	10	แห่ง
- อ่างเก็บน้ำ	3	แห่ง

(อ่างอีดำ, อ่างกุดน้ำใส, อ่างเก็บน้ำห้วยหินชะแนนใหญ่)

ลักษณะของไม้และป่าไม้

เป็นป่าเบญจพันธ์มีพันธ์ไม้หลายชนิด เช่นไม้เต็งรัง ไม้จิก ไม้แดง ไม้ประดู่ ฯลฯ แต่พื้นที่ป่าเหลือน้อยเพราะมีการบุกรุกที่สาธารณะและการบุกเบิกเพื่อทำเป็นแหล่งทำกินและอยู่อาศัยเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน

ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการเมืองการปกครอง

เขตการปกครอง จำนวนหมู่บ้านทั้งหมด จำนวน 17 หมู่บ้าน (แสดงจำนวนหมู่บ้านในเขต อบต.) ดังต่อไปนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านนาดี
- หมู่ที่ 2 บ้านโพหนอง
- หมู่ที่ 3 บ้านโพธิไพศาล
- หมู่ที่ 4 บ้านกุดฮู
- หมู่ที่ 5 บ้านหนองเค็ม
- หมู่ที่ 6 บ้านโพนแพง
- หมู่ที่ 7 บ้านกุดสะกอย
- หมู่ที่ 8 บ้านห้วยกอก
- หมู่ที่ 9 บ้านโพธิไพศาล
- หมู่ที่ 10 บ้านโนนคำ
- หมู่ที่ 11 บ้านโพนม่วง
- หมู่ที่ 12 บ้านโคกหนองฝื่อ
- หมู่ที่ 13 บ้านโคกกลาง
- หมู่ที่ 14 บ้านโนนรุ่งเรือง
- หมู่ที่ 15 บ้านโพนแพง
- หมู่ที่ 16 บ้านกุดฮู
- หมู่ที่ 17 บ้านกุดสะกอย

ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชาชน

ตาราง 2.1 ข้อมูลจำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิไพศาล ในปี 2565

หมู่	บ้าน	ปี พ.ศ. 2565			
		ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
1	นาดี	262	519	517	1,036
2	โพหนอง	150	234	232	466
3	โพธิไพศาล	273	399	376	775
4	กุดฮู	245	354	336	690
5	หนองเค็ม	140	246	236	482
6	โพนแพง	258	373	411	784
7	กุดสะกอย	163	263	262	525
8	ห้วยกอก	178	271	240	511
9	โพธิไพศาล	204	323	355	678
10	โนนคำ	234	351	329	680
11	โพนม่วง	54	92	85	177
12	โคกหนองฝือ	180	303	295	598
13	โคกกลาง	169	230	227	457
14	โนนรุ่งเรือง	135	225	236	461
15	โพนแพง	255	411	427	838
16	กุดฮู	233	336	355	355
17	กุดสะกอย	164	297	298	298
รวม		3,297	5,227	5,217	10,444

ช่วงอายุและจำนวนประชากร ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565

- ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 10,444 คน แยกเป็น
 - ชาย จำนวน 5,227 คน
 - หญิง จำนวน 5,227 คน
- ครัวเรือนทั้งสิ้น จำนวน 3,297 ครัวเรือน

สภาพทางสังคม

การศึกษา

โรงเรียนในเขตตำบลโพธิ์โพศาล จำนวน 7 แห่ง ดังนี้

1. โรงเรียนบ้านนาดี
2. โรงเรียนบ้านโพนแพงเจียรนวนนท์อุทิศ 5
3. โรงเรียนบ้านห้วยกอกหนองเค็ม
4. โรงเรียนบ้านกุดสะกอย
5. โรงเรียนบ้านชุมชนนิรมัย
6. โรงเรียนโพศาลวิทยา
7. โรงเรียนบ้านกุดชู

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โพศาล จำนวน 8 ศูนย์
ดังนี้

ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	สถานที่ตั้ง	จำนวน เด็ก (คน)	ครูผู้ดูแลเด็ก
ศูนย์พัฒนาเด็กวัยเตาะแตะบ้านนาดี	บ้านนาดี ม. 1	ญ 17 ช 20	1. นายปรีดา เชียงไขแก้ว 2. นางกุหลาบ ประสงค์ดี 3. นางชนากาญจน์ เชียงไขแก้ว
ศูนย์พัฒนาเด็กวัยเตาะแตะบ.โพนทอง	บ้านโพนทองม.2	ญ 17 ช 20	1. นางธีรรัตน์ ศรีฤทธิ 2. นางสาวพันธิพา ฮาดทักษ์วงศ์ 3. นางสาวญาดาทิพย์ ระแสน พรหม
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดกลางวิทยา	โพธิ์โพศาล ม.3	ญ 17 ช 22	1. นางสาวสมศรี สายอุราช 2. นางนัยนา ลาดมณี 3. นางสาวสมคิด ตูแสนแพน
ศูนย์พัฒนาเด็กวัยเตาะแตะบ.กุดสะกอย	กุดสะกอย ม.7	ญ 14 ช 18	1. นางสุทิดา ชารีเชียงพิณ 2. นางกรรณิการ์ ทรัพย์เจริญ 3. นางเทวี ชัยโพธิ์ศรี

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโพนแพง	บ้านโพนแพง ม.6	ญ 21 ช 14	1. นางอัญญาภรณ์ วรรณ 2. นางสาวสุพรรณษา มุ่งแสน 3. นางกอบแก้ว กิตติศรีวรรณ
ศูนย์พัฒนาเด็กวัยเตาะแตะบ้านกุดฮู	บ้านกุดฮู ม.4	ญ 18 ช 17	1. นางลักขณา แวงสุข 2. นางสาวดวงใจ มะอินทร์ 3. นางสาวอรนุช ทินโนรส
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโนนคำ	บ้านโนนคำ ม.10	ญ 17 ช 20	1. นางสาววาทีณี วรรณ 2. นางสาวเสถียร คำซารี 3. นางสาวจันทิมา ป้อมมาลี 4. นางสาวนฤมล รุวันมอม
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านห้วยกอก	บ้านห้วยกอก ม.8	ญ 12 ช 16	1. นางสาวณัชชา ราชมณี 2. นางสาวอลิตา ฮาดปากดี 3. นางสาวชุจิ วรรณ
รวม		ญ 133 ช 147	

ข้อมูล ณ เดือน กุมภาพันธ์ 2565

การสาธารณสุข

-โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 2 แห่ง ดังนี้

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านโพธิ์โพตาล
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านห้วยกอก

- อัตราการมีและใช้ส้วมราดร้อยละ	100	แห่ง
- เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำตำบล	6	คน
- อาสาสาธารณสุข ผสส. อสม.	126	คน

อาชญากรรม

ไม่ปรากฏข้อมูลอาชญากรรม

ยาเสพติด

เป็นพื้นที่รอยต่อที่มีการระบาดของยาเสพติดในพื้นที่ ทั้งเพศชายและชาย

การสังคมสงเคราะห์

ตำบลโพธิ์ไพศาลมีการสนับสนุนนโยบายแห่งรัฐในการจ่ายเบี้ยชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการผู้ด้อยโอกาสและผู้ป่วยเอดส์

- ผู้สูงอายุ	จำนวน	807	คน
- ผู้พิการ	จำนวน	251	คน
- ผู้ป่วยเรื้อรัง/ผู้ป่วยเอดส์	จำนวน	12	คน

ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคม (แสดงจำนวนและสภาพทางคมนาคมทางบก) การคมนาคมส่วนใหญ่ติดต่อระหว่างหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ

- ทางหลวงแผ่นดิน จำนวน 2 สาย คือ สายกุสุมาลย์ - สายโพนสวรรค์ และสายกุสุมาลย์ - นครพนม

- ทางหลวงชนบท จำนวน 14 สาย คือ เส้นทางเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านแต่ ละหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนลาดยางและถนนลูกรัง

-ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2028 จำนวน 1 สาย

-แยกทางหลวง 2028 บ้านโพธิ์ไพศาล จำนวน 1 สาย

-แยกทางหลวง 2028 บ้านกุดสะกอย จำนวน 1 สาย

-ทางหลวงท้องถิ่น 29 สาย

การไฟฟ้า

มีผู้มีไฟฟ้าใช้จำนวน 2,232 ครัวเรือน

การประปา

มีประปาหมู่บ้านจำนวน 651 ครัวเรือน

โทรศัพท์

มีตู้โทรศัพท์สาธารณะ แต่ไม่สามารถใช้การได้

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ไม่มีปรากฏ

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

อาชีพเกษตรกรรม ตำบลโพธิ์โพธิ์ศาลราษฎร์ส่วนใหญ่มีอาชีพร้อยละ 90 ทำการเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ พื้นที่เกษตรกรรมทั้งหมดเท่ากับ 68,750 ไร่ ครัวเรือนที่ทำการเกษตรจำนวน 2,000 ครัวเรือน

การประมง

มีการทำการประมงเพื่อเลี้ยงชีพเป็นส่วนใหญ่ จะมีเพื่อการค้าบ้างเล็กน้อยตามแหล่งเก็บน้ำพื้นที่ แปลงน้ำสาธารณะ ลำห้วย หนอง

การปศุสัตว์

มีแพทย์ประจำตำบลจำนวน 1 คน เป็นผู้ดูแลด้านปศุสัตว์ควบคู่กับปศุสัตว์อำเภอสุมาลย์ประจำตำบลโพธิ์โพธิ์ศาล

การบริการ

ไม่มี

การท่องเที่ยว

ศูนย์เรียนรู้วัฒนธรรมไทโส้บ้านนาดี	1 แห่ง
อ่างเก็บน้ำห้วยหินชะแนนใหญ่	1 แห่ง

อุตสาหกรรม

อุตสาหกรรมขนาดเล็กในครัวเรือน

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

-ปั้มน้ำมัน(ปั้มหลอด)	14 แห่ง
-ปั้มน้ำมันหยอดเหรียญ	17 แห่ง
-ฟาร์มเลี้ยงปลา	1 แห่ง
-ฟาร์มเลี้ยงหมู	1 แห่ง
-โรงสีขนาดเล็ก	23 แห่ง
-ศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพ	1 แห่ง
-กลุ่มอาชีพ	3 กลุ่ม
1. กลุ่มทอผ้าบ้านกุดสะกอย	150 คน

2. กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้าบ้านโพนทอง	20	คน
3. กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้าบ้านโคกหนองผือ	20	คน
- ร้านค้า จำนวน	73	ร้าน

แรงงาน

ในพื้นที่ส่วนใหญ่จะขาดแคลนแรงงานเนื่องจากย้ายถิ่นฐานไปทำงานในเมืองและที่อื่น ๆ

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

- วัด/สำนักสงฆ์	18	แห่ง
- สำนักสงฆ์	3	แห่ง
- โบสถ์	1	แห่ง

ประชาชนส่วนใหญ่จะนับถือศาสนาพุทธประมาณร้อยละ ๙๐ ศาสนาคริสต์ ร้อยละ ๑๐

ประเพณีและงานประจำปี

ด้านศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีที่สำคัญ ได้แก่ รำโสมทั้งบั้ง, เล่นลายกลอง, การเหยา (พิธีเซ่นไหว้ผี) บุญเดือนสิบ
งานประจำปี คือ เทศกาลใส่รำลึก

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

การทอผ้าพื้นเมือง ผ้าไหม ผ้ามัดหมี่ ผ้าซิด
ภาษาท้องถิ่น คือ ภาษาใต้

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ผ้าพื้นเมือง ผ้ามัดหมี่ ผ้าซิด ผ้าขาวม้า ผ้าพันคอทอมือย้อมสี

ธรรมชาติ

ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

- ลำน้ำ ลำห้วย	10	สาย
- บึง หนองน้ำอื่นๆ	10	สาย
- ฝาย	15	แห่ง
- ฝายแม้ว	62	แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	10	แห่ง
- บ่อโยก (น้ำบาดาล)	71	แห่ง
- ถังเก็บน้ำ (สำหรับเก็บน้ำใช้)	8	แห่ง
- ถังเก็บน้ำ	10	แห่ง
- อ่างเก็บน้ำ	3	แห่ง

(อ่างอีดำ, อ่างกุดน้ำใส, อ่างเก็บน้ำห้วยหินชะแนนใหญ่)

ป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ในเขตตำบลโพธิ์ไพศาลเป็นป่าเบญจพรรณ ป่าเต็งรัง มีต้นไม้ขึ้นหลายชนิด พื้นที่ป่าในปัจจุบันคิดเป็นร้อยละ 30 ของพื้นที่ทั้งหมด

อื่น ๆ

สถานที่ท่องเที่ยว

ลำดับที่	ชื่อสถานที่ท่องเที่ยว	เขตพื้นที่
๑	ศูนย์เรียนรู้วัฒนธรรมไทยโส่ บ้านนาดี	หมู่ที่ 1 บ้านนาดี
๒	อ่างเก็บน้ำห้วยหินชะแนนใหญ่	หมู่ที่ 15 บ้านโพนแพง

การรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

มีการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมตำบล เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนให้กับประชาชนผู้ประสบเหตุการณ์ต่าง ๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

นพดล อินจันทร์ และคณะ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอจดหมายเหตุมหาวิทาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิดว่าเอกสารจดหมายเหตุหอจดหมายเหตุ มหาวิทาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิดว่าเอกสารจดหมายเหตุ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด และในรายด้านอันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 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

แหวะมะ จินาเว และอริยา คูหา (2553) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนใจเขตอำเภอเมืองจังหวัดนราธิวาส ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ทั้งรายด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามอายุ และการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่จำแนกตามเพศ และรายได้ไม่แตกต่างกัน

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

นภดล สาริบุตร (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล นครอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความพึงพอใจในบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยด้านสาธารณูปโภคประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซม งานรักษาความสะอาด ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการถัง และที่ทิ้งขยะบริการการเก็บ และขนขยะการเก็บ ค่าธรรมเนียม เก็บขยะในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้า และแสงสว่างประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่าง ร้อยละ 74.46 ด้านงานระบบจราจรประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้ง สัญญาณไฟจราจรถนนตรอกซอยร้อยละ 72.66 ด้านงานก่อสร้างลานกีฬาต้านยาเสพติดประชาชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์และบริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ดี ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80 ขึ้นไป ในบริการการขอ อนุญาตปลูกสร้างต่อเติมดัดแปลงรั้วถอน และควบคุมดูแลอาหาร และบริการการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับเกี่ยวกับเรื่องอาคาร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 10,444 คน โดยทำการสุ่มอย่างแบบบังเอิญ ตามบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการงานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตาราง 3.1 ข้อมูลจำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล ในปี 2565

หมู่	บ้าน	ปี พ.ศ. 2565			
		ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
1	นาดี	262	519	517	1,036
2	โพนทอง	150	234	232	466
3	โพธิ์ไพศาล	273	399	376	775
4	กุดฮู	245	354	336	690
5	หนองเค็ม	140	246	236	482
6	โพนแพง	258	373	411	784
7	กุดสะกอย	163	263	262	525
8	ห้วยกอก	178	271	240	511
9	โพธิ์ไพศาล	204	323	355	678
10	โนนคำ	234	351	329	680
11	โพนม่วง	54	92	85	177
12	โคกหนองฝื่อ	180	303	295	598
13	โคกกลาง	169	230	227	457
14	โนนรุ่งเรือง	135	225	236	461
15	โพนแพง	255	411	427	838
16	กุดฮู	233	336	355	355
17	กุดสะกอย	164	297	298	298
รวม		3,297	5,227	5,217	10,444

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้ศึกษาค้นคว้าจึงใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด ระหว่างค่าจริงและค่าโดยประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

โดยกำหนดให้ n คือ จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

จากสูตร

$$n = \frac{10444}{1 + 10444(0.05)^2}$$

$$n = 374.70 \approx 380$$

ดังนั้นใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 380 คน

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นสัดส่วนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 ชุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละงาน ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลโพธิ์ไพบาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลโพธิ์ไพบาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลโพธิ์ไพบาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม

สำหรับตอนที่ 1-5 ใช้มาตราวัดแบบ Likert ให้ค่าน้ำหนักความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถาม
ที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม – เดือนกันยายน 2565
โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนที่มารับบริการหรือการให้บริการนอกสถานที่องค์การ
บริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพบาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างใน
เขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพบาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการคำนวณผลจากการศึกษา
ค้นคว้าในครั้งนี้ โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน เพื่อวัดค่าการกระจายของข้อมูล

การประเมินผล

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

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

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

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

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

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด.

2545 : 106)

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

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

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม-เดือนกันยายน 2566 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง แสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	145	38.16
หญิง	235	61.84
รวม	380	100.0

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 61.84 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 38.16

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	23	6.05
อายุ 20 – 29 ปี	40	10.53
อายุ 30 – 39 ปี	73	19.21
อายุ 40 – 49 ปี	100	26.32
อายุ 50 – 59 ปี	78	20.53
อายุ 60 ปีขึ้นไป	66	17.36
รวม	380	100.0

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน กลุ่ม ตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 รองลงมามีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.53 อายุระหว่าง 30

- 39 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.21 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.05 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	30	7.89
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	3.68
พนักงานงานบริษัทเอกชน	21	5.53
เกษตรกรรวม	135	35.53
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	71	18.68
รับจ้างทั่วไป	94	24.74
อื่น ๆ	15	3.95
รวม	380	100.0

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.53 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.74 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.68 ถัดไปคือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.89 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	110	28.95
มัธยมศึกษาตอนต้น	67	17.63
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	84	22.11
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	62	16.32
ปริญญาตรี	47	12.37
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.62
รวม	380	100.0

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 รองลงมาเป็นการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	20	5.26
ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท	48	12.63
ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท	106	27.89
ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท	98	25.79
ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท	76	20.00
สูงกว่า 10,000 บาท	32	8.42
รวม	380	100.0

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.89 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.79 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
โดยภาพรวม

ตาราง 4.6 ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านการศึกษา	4.82	0.10	96.40	มากที่สุด
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.83	0.09	96.60	มากที่สุด
งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.84	0.12	96.80	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.85	0.14	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.11	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคืองานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดไปคือ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
งานด้านการศึกษา**

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.10	96.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.08	96.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.09	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.8-4.11 ดังนี้

ตาราง 4.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.86	0.24	97.20	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.84	0.15	96.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.26	96.40	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.83	0.27	96.60	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.78	0.25	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.10	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
โพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางให้บริการ

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

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

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
โพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.85	0.13	97.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.80	0.14	96.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.83	0.10	96.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.88	0.08	97.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.05	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.18	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.83	0.17	96.60	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.85	0.05	97.00	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.82	0.08	96.40	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.84	0.02	96.80	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.81	0.06	96.20	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.06	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.09	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนก

เป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะอาด เรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.11	96.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.08	96.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.04	96.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.07	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป

ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.13-4.16 ดังนี้

ตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

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

จากตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

และลำดับสุดท้าย คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนธิไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.88	0.12	97.60	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.86	0.11	97.20	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.82	0.03	96.40	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.76	0.09	95.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.08	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนธิไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และลำดับสุดท้าย คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.88	0.12	97.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.85	0.09	97.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.83	0.02	96.60	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.81	0.04	96.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.86	0.05	97.20	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.09	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.04	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.85	0.05	97.00	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.87	0.06	96.40	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.88	0.04	97.60	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.83	0.02	96.60	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.86	0.05	97.20	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.84	0.08	96.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.83	0.04	96.60	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.12	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกัน

บรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.08	96.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.83	0.02	96.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.08	97.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.04	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.18-4.21 ดังนี้

ตาราง 4.18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.86	0.05	97.20	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.81	0.05	96.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.15	96.60	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.88	0.08	97.60	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.78	0.06	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.08	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการ

ตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.89	0.06	97.80	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.82	0.02	96.40	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.83	0.05	96.60	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.78	0.08	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.02	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และลำดับสุดท้ายคือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.84	0.09	96.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.85	0.04	97.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.87	0.06	97.40	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.83	0.07	96.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.89	0.05	97.80	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.11	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.08	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายเจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.86	0.05	97.20	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.85	0.04	97.00	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.83	0.02	96.60	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.82	0.05	96.40	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.89	0.04	97.80	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.12	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.08	96.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.85	0.06	97.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.11	97.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.13	97.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและ

สวัสดิการสังคม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.23-4.26 ดังนี้

ตาราง 4.23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.89	0.11	97.80	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.86	0.06	97.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.15	96.60	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.78	0.11	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.08	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.90	0.16	98.00	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.88	0.15	97.60	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.78	0.08	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.06	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจ

อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ตอนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.87	0.12	97.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.89	0.14	97.80	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.84	0.16	96.80	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.86	0.17	97.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.81	0.15	96.20	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.11	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.13	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ตอนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม

แจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนพิศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.88	0.09	97.60	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.90	0.08	98.00	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.89	0.12	97.80	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.82	0.14	96.40	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.87	0.10	97.40	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.86	0.04	97.20	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.83	0.15	96.60	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.11	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.13	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ตาราง 4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านการศึกษา	4.82	0.10	96.40	มากที่สุด
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.83	0.09	96.60	มากที่สุด
งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.84	0.12	96.80	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.85	0.14	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.11	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.27 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษา และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในโครงการหรืองานด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการให้บริการการให้คำปรึกษานอกสถานที่ นอกเวลาราชการถึงพื้นที่ชุมชน ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับงานด้านการศึกษา และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อาทิ หนังสือสิ่งค้นคว้า เป็นต้น ตลอดจนจัดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านการศึกษา และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพของการให้บริการ รวมถึงคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 3๒0 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.84 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 38.16

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.53 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.21 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.05 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.53 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.74 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.68 ถัดไปคือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.89 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 ตามลำดับ

หากจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 รองลงมาคือการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.89 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.79 ถัดไปคือรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคืองานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดไปคือ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ

96.60 และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โพธิ์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โพธิ์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โพธิ์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โพธิ์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

อภิปรายผล

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยสรุปได้ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษา และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในโครงการหรืองานด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการให้บริการการให้คำปรึกษานอกสถานที่ นอกเวลาราชการถึงพื้นที่ชุมชน ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับงานด้านการศึกษา และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อาทิ หนังสือ สิ่งค้นคว้า เป็นต้น ตลอดจนจุดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านการศึกษา และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพของการให้บริการ รวมถึงคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน และทุกด้าน เพราะผู้รับบริการได้รับบริการจากพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสะอาด อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้และความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติจึงส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวม โดยผู้ให้บริการยึดหลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัว

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

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนครทุกงาน

2. หน่วยงานต่างๆภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

3. หน่วยงานต่างๆภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

4. องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆอย่างพึงพอใจ

5. องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษา และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในโครงการหรืองานด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการให้บริการการให้คำปรึกษานอกสถานที่ นอกเวลาราชการถึงพื้นที่ชุมชน ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับงานด้านการศึกษา และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อาทิ หนังสือ สิ่งค้นคว้า เป็นต้น ตลอดจนจุดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอ

กุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านการศึกษา และงานด้านป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพของการให้บริการ รวมถึงคุณภาพ
ชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัด
สกลนคร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553) **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยุวิศวกรรมมหาบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมโยธา) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ขนิษฐา เนตรล้อมวงศ์. (2535). **ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการปฏิบัติตัวของวัยรุ่น**. ปริญญาโท (คหกรรมศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สำนักหอสมุด.
- เชิดศักดิ์ โฆวาลินธุ์. (2553). **การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร.
- ดารารัตน์ มีเจริญและคณะ. (2550) **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานอำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตรดิตถ์**. รายงานการวิจัย บธ.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตรดิตถ์. อัดสำเนา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545) **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธ์. (2547). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด(มหาชน) 2550ก. รายงานการ ประชุมแผนกการตลาดภาคเหนือ.แผนกการตลาดภาคเหนือ
- อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร**. วารสารบัณฑิตศึกษา, 11 (53); 65-74.
- นภดล สารีบุตร. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี**. การศึกษานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครอง ท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนใจเขตอำเภอเมืองจังหวัดนราธิวาส**. วารสารวิทยบริการ, 21 (1); 46-55.

- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วัณณชน.
 ประยงค์ จินดาวงศ์ (2536). **คู่มือนิเทศและการติดตามผลการจัดโครงการอาหาร
 กลางวันในโรงเรียนประถมศึกษา**. นนทบุรี:
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2532). **การสร้างเครื่องมือวัดและประเมินผล
 การศึกษา พยาบาล**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลสาธารณสุข
 คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นพพล อินจันทร์ และคณะ. (2554). **ความพึงพอใจผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัชฎาภา อมาตยกุล. (2541). **สภาพการดำเนินการ ความต้องการและปัญหาอุปสรรค
 ในการจัดโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร**.
 กรุงเทพฯ: สำนักการศึกษา.
- วินิสา บุญคง และคณะ. 2547. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ
 บุคลากรสังกัดกองกลางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร**.
 การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วัชรภรณ์ จันทร์พุดผิงค์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ
 สวนสาธารณะอุทยานสวรรค์**. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2541). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มุขฐานทาง
 พฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :
 สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
 (ไทย-ญี่ปุ่น)**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด.
- ศุภนิตย์ โชครัตนชัย. (2536). **พัฒนาคนอย่างไรให้มีบริการที่ดี**. ข้าราชการพลเรือน.
 ศิริพันธ์ ถาวรทวีวงษ์. (2543). **ประชากรศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
 รามคำแหง.
- สมศักดิ์ คงเทียนและอัญชลี โพธิ์ทอง. (2545). **การบริหารบุคคลและทรัพยากร
 มนุษย์**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สมบัติ ยรรยง. 2533. **ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยนเรศวร.**
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ระดับความพึงพอใจการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.**
วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**
- สิทธิอาภรณ์ ชวนปี. (2540). **การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.**
- สุนิรันดร จันทร์วิเศษ. (2540). **การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการเดินทางระหว่างบริษัทขนส่งจำกัดกับรถรวมเอกชนศึกษาเฉพาะกรณีรถสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร.**
- อมร นนทสุต. (2535). **แนวคิด หลักการและวิธีดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน. กรุงเทพฯ:สำนักงานกรรมการการสาธารณสุขมูลฐาน.**
- Cullen, Rowena (2001). **Perspectives on user satisfaction surveys. Library Trends. 49(Spring) : 602-686, 2001**

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ส่งผลใดๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 – 29 ปี 30 – 39 ปี
 40 – 49 ปี 50 – 59 ปี 60 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ

<input type="checkbox"/> ราชการหรือพนักงานของรัฐ	<input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน	<input type="checkbox"/> เกษตรกรรม
<input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป
<input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)	
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (เบี่ยยังชีพ บุตร/หลานให้ รายได้จากอาชีพ)

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 2,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2,000–4,000 บาท
<input type="checkbox"/> 4,001–6,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4,001–5,000 บาท
<input type="checkbox"/> 6,001–8,000 บาท	<input type="checkbox"/> 8,001–10,000 บาท
<input type="checkbox"/> สูงกว่า 10,000 บาท	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ
ไพศาล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

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

งานด้านการศึกษา

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการเหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. ความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการ						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้านการศึกษา						

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าใจได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. ความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องาน ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย						

งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและ เพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ						
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี						

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าใจได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ตอนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต้องงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม						

ขอขอบคุณ ที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

