

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทําวิจัย

เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร เทศบาลตำบลโดยทั่วไปมีชื่อตามตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ ซึ่งมีหลายแห่งในประเทศไทย นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบลอันเป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบล หรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่ตำบลเดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้นจะอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสำหรับพื้นที่ชนบท) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุมไปถึงพื้นที่บางส่วนของหรือทั้งหมดของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, กระทรวงมหาดไทย, สืบค้นข้อมูลเมื่อ 3 กันยายน 2561.)

สภาตำบลพรรณาได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลพรรณาตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 และประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับประกาศทั่วไป เล่มที่ 113 ตอนพิเศษ 52 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2539 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 จากนั้นได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลพรรณาครบตั้งแต่วันที่ 6 กันยายน 2556 เป็นต้นไป ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องเปลี่ยนแปลงชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลพรรณา อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลพรรณา และจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลพรรณาครบ ลงวันที่ 27 สิงหาคม 2556 และได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเป็นเครื่องมือกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้อง

กับสภาพปัญหา ความต้องการ และศักยภาพของท้องถิ่น รวมทั้งให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศในกลุ่มจังหวัด ซึ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในอนาคต ดังนั้นในการบริหารจัดการดูแลในส่วนงานต่างๆ จึงเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญของเทศบาลตำบลพรรณานครที่ต้องคอยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาใช้บริการให้มีคุณภาพการให้บริการให้พึงพอใจมากที่สุด เพราะเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนเพราะประชาชนเป็นผู้เลือกเข้ามาโดยตรงเพื่อเป็นตัวแทนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ เพื่อพัฒนาตามหลักยุทธศาสตร์ ที่มีการระดมความคิดเห็นจากส่วนที่เกี่ยวข้องในสังคมไม่ว่าจะเป็นการบริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อกำหนดแผนให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง เพื่อคนส่วนใหญ่ในชุมชนได้รับผลประโยชน์จากการจัดสรรอย่างทั่วถึง และมีคุณธรรมควบคู่กัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เพราะนอกจากเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลพรรณานครในการนำไปปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่มีปัญหาและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนเป็นเบื้องต้นแล้ว อีกทั้งต้องการให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูปราชการ สนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

## 1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย

### 1.3.1 ขอบเขตด้านตัวแปรเนื้อหาที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ดังนี้

1.3.2 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

### 1.3.2.1 ขอบเขตด้านสถานที่

เขตเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร รวม 13 หมู่บ้าน

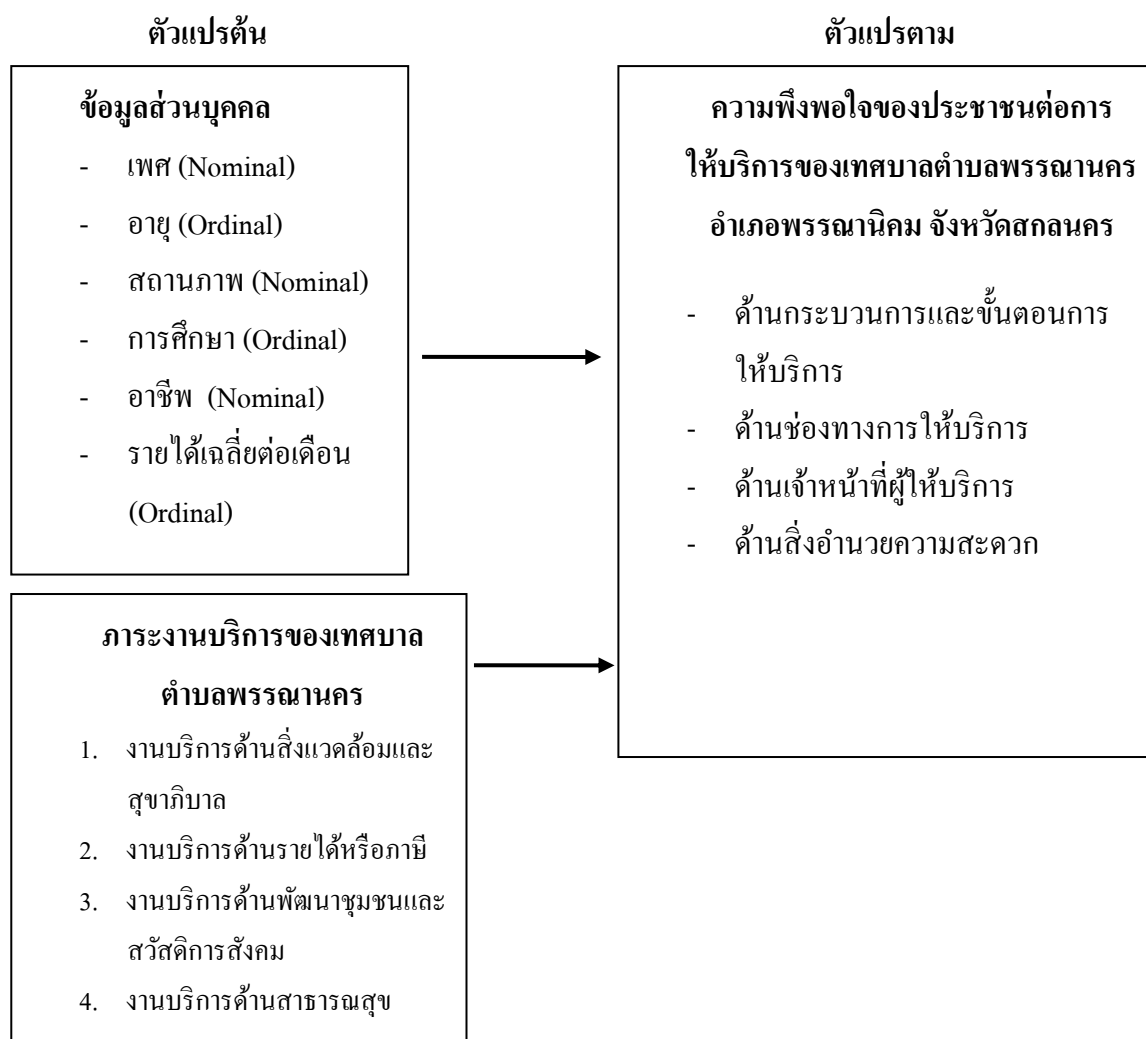
### 1.3.2.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือน สิงหาคม – กันยายน 2561

## 1.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

### 1.4.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบกลุ่มประชากรศาสตร์ของประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

1.5.2 ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

1.5.3 ผู้บริหารของหน่วยงานสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น และสามารถกำหนดทิศทางนโยบายได้

## 1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ (public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็แตกต่างกันไป โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

1.6.2 **ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

1.6.3 **เทศบาลตำบลพรรณานคร** หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอพรรณานิคม เป็นหน่วยงานที่คอยบริการประชาชนให้อยู่ดีมีสุข ตามนโยบายของรัฐบาล

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร” ได้ทำการศึกษาจากเอกสาร ทฤษฎี บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาใช้ในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นและเทศบาลตำบล
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

##### 2.1.1 ความหมายของการบริการ

ฟิลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler, 1993) ได้ให้คำนิยามบริการว่า เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีได้มีการเป็นเจ้าของและ กิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอรวมกันกับสินค้าที่จับต้องได้ (Tangible) เลทินิน (Lethinen J.1983: 21) ได้อธิบายว่า การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการ ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 431) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า บริการ (Service) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาต โรงแรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ

สมชาติ กิจขรรยง (2536: 15) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้นๆ ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพอใจกับ ผู้รับได้

ปลายฝัน สุขารมย์ (2534: 21) การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น จากข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้น

ระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายที่มีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อกัน กิจกรรมดังกล่าวไม่มีตัวตน เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่มีใครเป็นเจ้าของ เพื่อตอบสนองความต้องการในเรื่องต่างๆ โดยผลิตบริการนั้นจะมีสินค้า เป็นองค์ประกอบด้วยหรือไม่ก็ได้

บีเอ็ม เวอร์มา (B.M. Verma. 2537: 45) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการ เข้าถึงลูกค้ามากที่สุด ซึ่งได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการ ที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ ให้บริการด้วย

### 2.1.2 หลักการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2537: 146) กล่าวว่า การให้บริการควรประกอบด้วย 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่ เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ครบวงจรของการบริการแล้วนั้นมิได้มีเพียงขั้นตอนเดียว
3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่าง จากกลุ่มอื่นมาก
4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มาก จนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการ

กุลชน นาพงศธร (2530: 303-304) กล่าวไว้ว่า หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย และไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรมากนัก หลักปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จมีดังนี้ (วิเชียร ชันชหัตถ์. 2540; อ้างอิงจาก วีระพล เอี่ยมโสภณ. 2547: 25)

1. สถานที่ สะอาด สะดวก สบาย และสวยงาม  
2. เตรียมตัวเองให้พร้อมทุกด้าน สุขภาพร่างกาย สุขภาพจิต และบุคลิกภาพ

3. ตรงต่อเวลา

4. มีความกระตือรือร้นที่จะบริการ ยิ้ม ทักทาย

5. สามารถให้รายละเอียดแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

6. ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า

7. ตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายให้ลูกค้า

8. เมื่อมีงานแทรกเข้ามาระหว่างปฏิบัติงาน ถ้าต้องทิ้งงานบริการที่กำลังทำให้ลูกค้า ต้องแจ้งให้ลูกค้าว่าใครจะเป็นผู้ให้บริการแทนตัวเอง

9. เมื่อมีลูกค้าเข้ารับบริการพร้อมกัน ให้หมายเลขตามลำดับก่อน-หลัง และส่งความอาหารถึงลูกค้าที่กำลังรออยู่โดยส่งยิ้ม หรือทักทายเพื่อแสดงว่ายินดีบริการ

10. กรณีเกิดปัญหาขัดแย้งกับลูกค้า ถ้าไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยตัวเอง ให้นำเข้าพบหัวหน้าหรือพยายามชักจูงไปยังห้องอื่นเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ชรินิ เดชจินดา กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

แม่งน้อย พงษ์สามารถ มีความเห็นว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ

- 1) ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม
- 2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล
- 3) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

พิทักษ์ ทรุษทิบ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้น

วิชัย เหลืองธรรมชาติ ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

สมพงษ์ เกษมสิน ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจจะต้องมีการจูงใจ และได้กล่าวถึงการจูงใจว่า การจูงใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมีมูลเหตุ 2 ประการ คือ ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางจิตใจ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป



หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

สง่า ภูธรรงค์ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สนิท เหลืองบุตรนาค ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะทางบวก คือ พอใจ นิยม ชอบ สนับสนุนหรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการในทางเดียวกัน หากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการจะเกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น

อุทัยพรรณ สุคใจ กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

### 2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาส โลว์ (Maslow's hierarchy of Need) มาส โลว์ เป็นผู้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในเรื่อง ความต้องการตามลำดับขั้น (Pyramid of Requirements หรือ Hierarchy of Needs) ขึ้นในปี 1943 โดยมีสมมติฐานเบื้องต้น ดังนี้ (Maslow, 1954 : 253 – 258)

1. มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะทำให้ความสำคัญกับความต้องการในลำดับนั้นน้อยลง แต่จะพยายามเพื่อให้ได้ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป
2. ความต้องการของมนุษย์เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน และความต้องการเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน
3. ความต้องการระดับต่ำต้องได้รับการตอบสนองก่อน จึงจะทำให้แสดงพฤติกรรมที่จะผลักดันให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น
4. มีหลายวิธีการที่จะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจต่อความต้องการในระดับสูงมากกว่าความต้องการในระดับต่ำ

มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ตั้งแต่ระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุด เป็น 5 ชั้น ดังนี้

**1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)** เป็นความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับถัดไปเมื่อความต้องการระดับกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้นในขั้นแรกองค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงานโดยการจ่ายค่าจ้างและผลตอบแทนเพื่อให้พนักงานสามารถนำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของแต่ละคน

**2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs)** เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ความปลอดภัยดังกล่าวมี 2 รูปแบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกายได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีอาชีพการงานมั่นคง การท างานที่มีหลักประกันอย่างเพียงพอจะมีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานต่อไปอันจะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลาออกจากงานหรือการพิจารณาเลือกงานใหม่แต่ทราบใดที่ ความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยก็ค่อนข้างน้อย

**3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs)** เมื่อความต้องการทั้ง 2 ประการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับที่สูงกว่า จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการการยอมรับในผลงาน ความเอื้ออาทร ความเป็นมิตรที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความรักจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้โดยการให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็น ให้ลูกจ้างทำงานเป็นกระบวนการกลุ่ม (Group Process) และมีลักษณะเป็นการร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) ในการทำงานมากกว่าที่จะมุ่งการแข่งขัน (Competition) ตลอดจนองค์กรต้องมองเห็นคุณค่าของบุคลากรยอมรับความคิดเห็นของเขาเหล่านั้นด้วยการยกย่องชมเชยเมื่อมีโอกาสอันควร

**4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs)** หมายรวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพในการทำงาน ตลอดจนต้องการมีฐานะเด่นและเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กรหรือการที่สามารถใกล้ชิดบุคคลสำคัญๆ ส่วนเป็นการส่งเสริมให้ฐานะของบุคคลเด่นขึ้นทั้งสิ้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้ง 4 ระดับแล้ว มนุษย์จะทำงานเพื่องานคือ อยากรู้ว่าตนมีศักยภาพแค่ไหน และพยายามพัฒนาศักยภาพของตนไปสู่จุดสูงสุด การท างานเกิดจากสนใจและรักในงานที่ทำ และทำเพราะได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนให้ถึงจุดสูงสุด

มาสโลว์ได้จำแนกความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์เป็น 2 ระดับใหญ่ ๆ คือ ระดับต่ำ (Lower-order) ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความมั่นคง สำหรับความต้องการในระดับสูง (Higher-order Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งความแตกต่างของความต้องการทั้ง 2 ระดับ คือ ความต้องการในระดับสูงเป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ขณะที่ความต้องการในระดับต่ำ เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากภายนอก เช่น ค่าตอบแทน

Michael Beer (1965 อ้างถึงใน สมหมาย เปียถนอม, 2551 : 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- 1) V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
- 2) I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธินำไปสู่ความพึงพอใจ
- 3) E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลนั้นก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ผลของความพึงพอใจ} + \text{ความพึงพอใจ}$$

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กร หรือการท างานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพอใจก็จะต่ำไปด้วย

มิลเลท (Millett, 1954 : 4 อ้างถึงใน พีระพัฒน์ ตันตรัตนพงษ์, 2544 : 7) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานะคนที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนควรจะได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับบริการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พร้อมให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Aday and Andersen (1975 : 58-60, อ้างถึงใน ลาวัลย์ เพื่อกบุตร, 2534 : 36) ได้ชี้ถึงพื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยจะได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินบริการทางการแพทย์ว่าได้มีการเข้าถึงประชาชน ความพึงพอใจ 6 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ให้บริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
  - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
  - 1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ
  - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับจากสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination) ซึ่งแยกออกเป็น
  - 2.1 ผู้ป่วยได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย

2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ

2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา

3. ความพึงพอใจต่ออหยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอหยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical Information) แยกออกเป็นข้อมูล 2 ประเภท คือ

4.1 ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วย

4.2 ข้อมูลการรักษาพยาบาล

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out-of-Pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

จอห์น ดี มิลเล็ต (John D.Millet. 1954 : 397 - 400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่ พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม
2. เสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็ใคร
3. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุลผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant (1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ (public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่าง ได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็น คำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เพิ่มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973 อ้างใน ภินดา ชัยปัญญา 2541 : 11) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและ ความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้ วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจ ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวัง หรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ สิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับ ประสิทธิภาพที่แต่ละบุคคลได้ เกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

มณีวรรณ ดันไทย (2553 : 66 - 69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

### 2.2.3 วิธีการวัดความพึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2549 : 8-12) อธิบายว่า วิธีการวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

1. วิธีการวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาเป็นระยะเวลาพอสมควรที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

2. วิธีการวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความรวดเร็วในการให้บริการฝากหรือถอนเงินจากธนาคาร เกณฑ์ที่ ตั้งขึ้นในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝากหรือถอนเงิน คือ สอบถามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ให้บริการแต่ละรายได้รับบริการเสร็จผู้บริโภคมักมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534 : 39) กล่าวถึง การวัดความพึงพอใจต่อการบริการว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

## 2.3 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นและเทศบาลตำบล

### 2.3.1 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองที่กระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การที่องค์กรกำหนดให้อำนาจหน้าที่มีการกระจายไปสู่หน่วยงานต่างๆ รวมทั้งพนักงานในระดับต่างๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัว ในการทำงานและมีการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมได้มากขึ้นมีแนวคิดที่ต้องการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารที่ได้รับเลือกตั้งเข้ามาดำเนินกิจการขององค์กรบริหารส่วนตำบล ซึ่งถือว่าเป็นบันไดของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย รัฐบาลได้ปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการ โดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริม สนับสนุน ให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดี ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะด้านการให้บริการ จะกระจุกตัวอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ต่อมาได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้าน ให้อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล และองค์กรบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่นย่อมจะมีผลกระทบต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำงานทางด้านบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการ



และสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริม การเกษตร อินเทอร์เน็ตตำบล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิด และดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด

องค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีกระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลมีความใกล้ชิดประชาชนและเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบ โดยตรงต่อประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา ความปลอดภัย ฯลฯ เป็นต้น โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือการบริการประชาชน ประกอบกับการปกครองท้องถิ่น โดยระบบเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นระบบการปกครองตนเองสำหรับชุมชนเมือง ซึ่งชุมชนเมืองจะมีลักษณะความเจริญทั้งในทางเศรษฐกิจและสังคม การเมืองมีประชาชนหนาแน่นมีความต้องการในการบริการที่จะตอบสนองต่อปัญหาและความ (จิตติ กิตติเลิศไพศาล, 2557)

### 2.3.2 แนวคิดการปกครองแบบเทศบาลตำบล

เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล

เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนน และท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

เทศบาลตำบล โดยทั่วไปมีชื่อตามตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ แต่ก็มีหลายแห่ง (ส่วนใหญ่จะเป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาล) ที่ไม่ได้ใช้ชื่อของตำบลหรืออำเภอที่ตั้งเทศบาลเป็นชื่อ เช่น เทศบาลตำบล กม.5 ที่ตั้งอยู่ในตำบลอ่าวน้อย อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบลอันเป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบล หรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่ตำบลเดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้นจะอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นระดับต่างสำหรับพื้นที่ชนบท) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุมไปถึงพื้นที่บางส่วนของหรือทั้งหมดของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้

หากท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น และเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไปตามชุมชนเมืองที่ขยายตัวโดยยุบองค์การบริหารส่วนตำบลข้างเคียงที่กลายสภาพจากชนบทเป็นเมืองเข้ามารวมด้วย แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2560)

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรุณี เชาวสุขุมและดวงตา สราญรมย์ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 3) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีในด้านบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยจำนวน 2,000 ราย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ซึ่งวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที่แบบอิสระต่อกัน และค่าความแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และ บรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงาน

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุก ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมาย ประจำบ้าน 3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

เสรี วรพงศ์ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนคร อ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร เป็นการประเมินตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552) ในปีงบประมาณ 2558 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้น และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของ เทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครและ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอ กระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร วิธีดำเนินการวิจัย ทำการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) ประชาชนที่เป็นตัวแทน ครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้วยแบบสอบถาม จำนวน 396 คน ในช่วงเดือน สิงหาคม – กันยายน 2558 แล้วนำมาวิเคราะห์ผล โดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) ข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกา สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ จำนวน 5 คน ผลการศึกษามีดังนี้ สรุปผลการศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 396 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.91 มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 40.91 มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 53.79 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 51.01 และมีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 50.00 และส่วนใหญ่เป็นคนที่อยู่ในชุมชนตั้งแต่เกิดร้อยละ 68.94 ตรวจสอบความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $x = 4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.62 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนน

คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป) ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอน การให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $x = 4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.56 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $x = 4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $x = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.71 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $x = 4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.61 ซึ่งมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป) ทุกด้าน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอ ลี้ จังหวัด ลำพูน การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถาม ความ พึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาล ตำบลวังดิน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิด เป็นร้อยละ 83.6

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การ สสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (Citizen Surveys) ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล นครอุดรธานี มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับ บริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะและการพัฒนาท้องถิ่นของ เทศบาลนครอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษามี 2 แหล่ง คือ กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลใน การประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงาน จำนวน 1,215 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในความพึงพอใจของประชาชน ผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการ ดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความ คิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของเทศบาลนคร

อุดรธานี ความพึงพอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม ต่างๆ จำนวน 2,050 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นแบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งผลการศึกษาพบว่า 1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี อยู่ในระดับระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อจำแนกเป็นหน่วยงาน พบว่า การให้บริการของสำนักการช่างเทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการของสำนักการคลังเทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.60 การให้บริการของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.60 การให้บริการของสถานธนาถูปาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการของท้องฟ้าจำลองเทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.20 การให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.00 การให้บริการของกองการแพทย์เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.60 การให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.60 และการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.40 2) การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ประชาชนเห็นด้วยว่าเทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 4.15$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.00 3) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.40

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินงานวิจัย

ในการทำวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพรหมานคร รวมทั้งสิ้น 5,880 คน (รายงานสถิติประชากรและหมู่บ้านเทศบาลตำบลพรหมานคร, 1 พฤศจิกายน 2560) ซึ่งมีเขตการปกครองจำนวนทั้งสิ้น 13 หมู่บ้าน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากการทราบจำนวนประชากร โดยตารางตามวิธีของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยยอมรับระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5% (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551)

ดังนั้น กรณีที่ทราบจำนวนประชากร เท่ากับ 5,880 คน ยอมรับความคลาดเคลื่อนที่ 5% จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 378 ราย ดังนี้

ช่วงของประชากร 8,000 – 7,000 คน มีประชากรเพิ่มขึ้น 1,000 ราย

$$(381 - 378 = 3)$$

$$\text{ช่วงประชากร } 5,880 - 8,000 \text{ เพิ่มขึ้น } 381 \text{ ราย} = \frac{3 \times 381}{1,000} = 1.14 \text{ หรือ } 1 \text{ ราย}$$

ดังนั้น ประชากรที่ใช้ในการวิจัย 5,880 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ

$$= 378 + 1$$

$$= 379 \text{ ราย หรือประมาณ } 400 \text{ ราย}$$

ดังนั้นผู้วิจัยจะทำการเก็บแบบสอบถามจำนวน 400 ราย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความคลาดเคลื่อนให้น้อยที่สุด

ดังนั้น ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 378 ตัวอย่าง และผู้วิจัยได้ทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มๆ เพื่อจัดหน่วยการเก็บรวบรวมข้อมูลของประชากร ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น ( Stratified Sampling ) โดยทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพรหมานคร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	วิธีการคำนวณ	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	ม่วงไข่	659	$400 \times 659 = 44.82$ 5,880	45
2	พรธนา	110	$400 \times 110 = 7.48$ 5,880	7
3	วังปลาบ่อ	390	$400 \times 390 = 26.53$ 5,880	27
4	นาหัวช้าง	485	$400 \times 485 = 32.99$ 5,880	33
5	บะทอง	393	$400 \times 393 = 26.73$ 5,880	27
6	โคกสุวรรณ	144	$400 \times 144 = 9.79$ 5,880	10
7	เม็ก	735	$400 \times 735 = 50.00$ 5,880	50
8	โคกชุมพร	605	$400 \times 605 = 41.15$ 5,880	41
9	หนองทุ่ม	488	$400 \times 488 = 33.19$ 5,880	33
10	น้อยโนนจันทน์	305	$400 \times 305 = 20.74$ 5,880	21
11	หนองแวง	329	$400 \times 329 = 22.38$ 5,880	22
12	บะทองใหม่	629	$400 \times 629 = 42.78$ 5,880	43
13	หนองอ้อ	608	$400 \times 608 = 41.36$ 5,880	41
รวม		7,057	400	400

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้จัดทำเป็นแบบสอบถามซึ่งมีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยทำเป็นคำถามปลายปิดเพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีทั้งหมด 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ทั้งนี้ในส่วนของงานของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ได้กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจทั้ง 4 ส่วนงาน ได้แก่

1. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

ใช้การวัดแบบมาตราลิกิร์ต (Likert Scale) โดยใช้รูปแบบของมาตราวัดแบบอัตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับตามเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

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

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือทำโดยการนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอวาริชภูมิ จำนวน 30 ราย มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) (0.996) อยู่ในเกณฑ์ดี

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้



### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องและจัดชุดแบบสอบถามให้พร้อม จำนวน 400 ชุด
2. ทำการชี้แจงและทำความเข้าใจเนื้อหาให้กับทีมนักศึกษาที่ลงเก็บข้อมูลภาคสนามเกี่ยวกับรายละเอียดต่างๆ ให้เข้าใจตรงกัน
3. นำแบบสอบถามไปแจกตามกลุ่มเป้าหมาย คือประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ตามที่ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างไว้เรียบร้อยแล้วข้างต้น โดยลงเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 – 2 กันยายน 2561
4. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน มีความสมบูรณ์ถูกต้อง
5. จัดชุดเอกสารแบบสอบถามตามจำนวนหมายเลขที่ของแบบสอบถาม เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านั้นมากำหนดเข้ารหัสทางโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผลหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อทำให้ทราบผลการวิจัยโดยภาพรวมจากกลุ่มประชากรที่เป็นตัวแทนของการวิจัยครั้งนี้ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตาราง

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลที่แปลผลได้ตามจริง
2. เกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีเกณฑ์การให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2532 : 111)

เกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย

4.50 – 5.00

3.50 – 4.59

2.50 – 3.49

1.50 – 2.49

1.00 – 1.49

ระดับความพึงพอใจ

มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

มีระดับความพึงพอใจมาก

มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

มีระดับความพึงพอใจน้อย

มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร” ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

**ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ส่วนงานที่มาติดต่อ และช่องทางข้อมูลข่าวสาร

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ส่วนงานที่มาติดต่อ และช่องทางข้อมูลข่าวสาร โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

**ตารางที่ 4.1** แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	140	35.0
หญิง	260	65.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 ส่วนเพศชาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0

**ตารางที่ 4.2** แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	24	6.0
21 – 30 ปี	41	10.3
31 – 40 ปี	36	9.0
41 – 50 ปี	72	18.0
51 – 60 ปี	115	28.8
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	112	28.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมา อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 อายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

**ตารางที่ 4.3** แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	77	19.3
สมรส	278	69.5
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	45	11.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และสถานภาพ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	218	54.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	91	22.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย	53	13.3
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	12	3.0
ปริญญาตรี	22	5.5
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ระดับปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 12 คิดเป็นร้อยละ 3.0 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	34	8.5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	0.5
รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร	239	59.8
พนักงานจ้างบริษัทเอกชน	6	1.5
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	71	17.8
นักเรียน/นักศึกษา	22	5.5
อื่นๆ	26	6.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกร มากที่สุด จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 อาชีพอื่นๆ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 พนักงานจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	233	58.3
5,001 – 10,000 บาท	97	24.3
10,001 – 15,000 บาท	38	9.5
15,001 – 20,000 บาท	18	4.5
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	14	3.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 รายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และรายได้มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนครั้งต่อปีที่มาใช้บริการ

จำนวนครั้งต่อปีที่มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปีละครั้ง	189	47.3
2 – 3 ครั้งต่อปี	161	40.3
4 - 5 ครั้งต่อปี	14	3.5
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	36	9.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยมาใช้บริการที่เทศบาลตำบลพรหมานคร เฉลี่ยปีละครั้งมากที่สุด จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาคือ 2 – 3 ครั้งต่อปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 มากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และ 4 – 5 ครั้งต่อปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน (ความถี่) ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ส่วนงานที่เคยมาใช้บริการที่เทศบาล

ส่วนงานบริการที่มาใช้บริการ	ค่าความถี่
สำนักปลัด	140
ส่วนการคลัง	150
ส่วนโยธา	22
ส่วนการศึกษา	48
ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	145
อื่นๆ	39

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ได้มาใช้บริการส่วนงานต่างๆ กับทางเทศบาลตำบลพรหมานคร ซึ่งมีค่าความถี่ในการใช้บริการ ได้แก่ ส่วนการคลัง จำนวน 150 ครั้ง ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 145 ครั้ง สำนักปลัด จำนวน 140 ครั้ง ส่วนการศึกษา จำนวน 48 ครั้ง ส่วนโยธา จำนวน 22 ครั้ง และส่วนงานอื่นๆ จำนวน 39 ครั้ง

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน (ความถี่) ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน	ค่าความถี่
หนังสือพิมพ์ / วิทยู	6
ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ	19
ผู้นำชุมชน / กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน	356
อินเทอร์เน็ต / เว็บไซต์ของหน่วยงาน	8
เจ้าหน้าที่ / พนักงานของเทศบาล	41
แผ่นพับ / ใบปลิว / หนังสือทางราชการ	11
เพื่อนบ้านแนะนำบอกต่อ	13
อื่นๆ	25

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับรู้ข้อมูลข่าวสารกับทางเทศบาลพรหมานคร ในข่าวสารการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ซึ่งมีค่าความถี่ ได้แก่ รับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านผู้นำชุมชน / กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน มากที่สุด จำนวน 356 ครั้ง เจ้าหน้าที่/พนักงานของเทศบาล จำนวน 41 ครั้ง ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ จำนวน 19 ครั้ง เพื่อนบ้านแนะนำบอกต่อ จำนวน 13 ครั้ง แผ่นพับ/ใบปลิว/หนังสือทางราชการ จำนวน 11 ครั้ง อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ของหน่วยงาน จำนวน 8 ครั้ง หนังสือพิมพ์/วิทยุ จำนวน 6 ครั้ง และอื่นๆ จำนวน 25 ครั้ง

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิม จังหวัดสกลนคร

ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำคำตอบจาก แบบสอบถามมาวิเคราะห์ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางดังต่อไปนี้

ส่วนงานของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิม จังหวัดสกลนคร ได้กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจทั้ง 4 ส่วนงาน ได้แก่

1. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

### 1. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของส่วนงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.51	.789	มากที่สุด
1.1) ระบบการให้บริการแต่ละขั้นตอน ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าใจได้ง่าย	4.56	.848	มากที่สุด
1.2) กระบวนการมีความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ	4.55	.918	มากที่สุด



ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

1.3) กระบวนการและขั้นตอนมีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เหมาะสม ครบถ้วน	4.54	.908	มากที่สุด
1.4) การวางแผนนโยบายมีความชัดเจน โปร่งใส และก่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชน	4.47	.898	มาก
1.5) แบบฟอร์ม คำร้อง มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์	4.48	.840	มาก
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>4.53</b>	<b>.777</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1) ความรวดเร็วของหน่วยงานเคลื่อนที่ในการให้บริการแต่ละครั้ง	4.44	.844	มาก
2.2) ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.56	.877	มากที่สุด
2.3) การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน มีความทั่วถึง ชัดเจน และเข้าใจได้ถูกต้อง	4.51	.868	มากที่สุด
2.4) การติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.57	.864	มากที่สุด
2.5) การประสานงานกับชุมชน เสียงตามสาย สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก	4.59	.892	มากที่สุด
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.54</b>	<b>.774</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และอภัยข้อยดี	4.55	.810	มากที่สุด
3.2) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความยินดี และเต็มใจให้บริการ	4.67	.845	มากที่สุด
3.3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้	4.51	.860	มากที่สุด
3.4) เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ ดูแล และเอาใจใส่ในงานทุกครั้ง	4.51	.852	มากที่สุด

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

3.5) เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายได้อย่างเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.60	.830	มากที่สุด
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.54</b>	<b>.778</b>	<b>มากที่สุด</b>
4.1) สถานที่ที่มีความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย พร้อมให้บริการ	4.54	.862	มากที่สุด
4.2) มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับผู้มารับบริการในแต่ละครั้ง	4.60	.863	มากที่สุด
4.3) การบริการที่นั่ง น้ำดื่ม ที่จอดรถ และห้องน้ำ มีความสะดวกสบาย	4.56	.855	มากที่สุด
4.4) สถานที่มีความเหมาะสม เป็นระบบ สามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้ทั่วถึง	4.54	.838	มากที่สุด
4.5) อุปกรณ์ วัสดุ เครื่องมือ มีความทันสมัย พร้อมให้บริการได้ทันเวลา	4.55	.859	มากที่สุด
<b>รวมความพึงพอใจ</b>	<b>4.53</b>	<b>.692</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อส่วนงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ) ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ )

## 2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของส่วนงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.53</b>	<b>.787</b>	<b>มากที่สุด</b>
1.1) ระบบการให้บริการแต่ละขั้นตอน ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าใจได้ง่าย	4.55	.828	มากที่สุด
1.2) กระบวนการมีความรวดเร็ว ทันท่วงที ในการให้บริการกับผู้รับบริการ	4.46	.919	มากที่สุด
1.3) กระบวนการและขั้นตอนมีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เหมาะสม ครบถ้วน	4.51	.916	มากที่สุด
1.4) การวางแผนนโยบายมีความชัดเจน โปร่งใส และก่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชน	4.53	.908	มากที่สุด
1.5) แบบฟอร์ม คำร้อง มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์	4.58	.847	มากที่สุด
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>4.50</b>	<b>.774</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1) ความรวดเร็วของหน่วยงานเคลื่อนที่ในการให้บริการแต่ละครั้ง	4.56	.852	มากที่สุด
2.2) ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.45	.863	มาก
2.3) การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน มีความทั่วถึง ชัดเจน และเข้าใจได้ถูกต้อง	4.53	.878	มากที่สุด
2.4) การติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.51	.850	มากที่สุด
2.5) การประสานงานกับชุมชน เสียงตามสาย สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก	4.52	.891	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.56</b>	<b>.774</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และอภัยด้วยดี	4.55	.811	มากที่สุด
3.2) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความ ยินดี และเต็มใจให้บริการ	4.54	.846	มากที่สุด
3.3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ไข ปัญหาต่างๆ ได้	4.45	.871	มาก
3.4) เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ ดูแล และเอาใจใส่ในงานทุกครั้ง	4.67	.850	มากที่สุด
3.5) เจ้าหน้าที่แต่งกายได้อย่างเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.58	.829	มากที่สุด
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.52</b>	<b>.787</b>	<b>มากที่สุด</b>
4.1) สถานที่มีความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย พร้อมให้บริการ	4.54	.866	มากที่สุด
4.2) มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับผู้มา รับบริการในแต่ละครั้ง	4.50	.854	มากที่สุด
4.3) การบริการที่นั่ง น้ำดื่ม ที่จอดรถ และห้องน้ำ มี ความความสะดวกสบาย	4.66	.864	มากที่สุด
4.4) สถานที่มีความเหมาะสม เป็นระบบ สามารถ รองรับผู้มาใช้บริการได้ทั่วถึง	4.43	.847	มาก
4.5) อุปกรณ์ วัสดุ เครื่องมือ มีความทันสมัย พร้อม ให้บริการได้ทันเวลา	4.44	.880	มาก
<b>รวมความพึงพอใจ</b>	<b>4.51</b>	<b>.693</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อส่วนงานบริการด้าน รายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความ พึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ )

### 3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของส่วนงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.50</b>	<b>.777</b>	<b>มาก</b>
1.1) ระบบการให้บริการแต่ละขั้นตอน ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าใจได้ง่าย	4.54	.826	มากที่สุด
1.2) กระบวนการมีความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ	4.51	.911	มากที่สุด
1.3) กระบวนการและขั้นตอนมีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เหมาะสม ครบถ้วน	4.56	.894	มากที่สุด
1.4) การวางแผนนโยบายมีความชัดเจน โปร่งใส และก่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชน	4.45	.898	มาก
1.5) แบบฟอร์ม คำร้อง มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์	4.55	.843	มากที่สุด
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>4.50</b>	<b>.768</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1) ความรวดเร็วของหน่วยงานเคลื่อนที่ในการให้บริการแต่ละครั้ง	4.52	.852	มากที่สุด
2.2) ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.54	.862	มากที่สุด
2.3) การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน มีความทั่วถึง ชัดเจน และเข้าใจได้ถูกต้อง	4.53	.875	มากที่สุด
2.4) การติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.47	.850	มาก
2.5) การประสานงานกับชุมชน เสียงตามสาย สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก	4.48	.890	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.56</b>	<b>.775</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และอภัยด้วยดี	4.56	.792	มากที่สุด
3.2) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความ ยินดี และเต็มใจให้บริการ	4.55	.863	มากที่สุด
3.3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ไข ปัญหาต่างๆ ได้	4.57	.890	มากที่สุด
3.4) เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ ดูแล และเอาใจใส่ในงานทุกครั้ง	4.62	.847	มากที่สุด
3.5) เจ้าหน้าที่แต่งกายได้อย่างเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.50	.812	มากที่สุด
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.53</b>	<b>.794</b>	<b>มากที่สุด</b>
4.1) สถานที่มีความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย พร้อมให้บริการ	4.51	.879	มากที่สุด
4.2) มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับผู้มา รับบริการในแต่ละครั้ง	4.49	.858	มาก
4.3) การบริการที่นั่ง น้ำดื่ม ที่จอดรถ และห้องน้ำ มี ความความสะดวกสบาย	4.56	.889	มากที่สุด
4.4) สถานที่มีความเหมาะสม เป็นระบบ สามารถ รองรับผู้มาใช้บริการได้ทั่วถึง	4.53	.849	มากที่สุด
4.5) อุปกรณ์ วัสดุ เครื่องมือ มีความทันสมัย พร้อม ให้บริการได้ทันเวลา	4.52	.862	มากที่สุด
<b>รวมความพึงพอใจ</b>	<b>4.52</b>	<b>.693</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อส่วนงานบริการด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ )

#### 4. งานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของส่วนงานบริการด้านสาธารณสุข

งานบริการด้านสาธารณสุข	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.52</b>	<b>.795</b>	<b>มากที่สุด</b>
1.1) ระบบการให้บริการแต่ละขั้นตอน ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าใจได้ง่าย	4.54	.854	มากที่สุด
1.2) กระบวนการมีความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ	4.65	.919	มากที่สุด
1.3) กระบวนการและขั้นตอนมีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เหมาะสม ครบถ้วน	4.51	.905	มากที่สุด
1.4) การวางแผนนโยบายมีความชัดเจน โปร่งใส และก่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชน	4.42	.912	มาก
1.5) แบบฟอร์ม คำร้อง มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์	4.49	.851	มาก
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>4.52</b>	<b>.787</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1) ความรวดเร็วของหน่วยงานเคลื่อนที่ในการให้บริการแต่ละครั้ง	4.51	.880	มากที่สุด
2.2) ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.45	.881	มากที่สุด
2.3) การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน มีความทั่วถึง ชัดเจน และเข้าใจได้ถูกต้อง	4.57	.881	มากที่สุด
2.4) การติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.52	.870	มากที่สุด
2.5) การประสานงานกับชุมชน เสียงตามสาย สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก	4.53	.891	มากที่สุด

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.56</b>	<b>.793</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และอภัยด้วยดี	4.55	.831	มากที่สุด
3.2) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความ ยินดี และเต็มใจให้บริการ	4.53	.874	มากที่สุด
3.3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ไข ปัญหาต่างๆ ได้	4.59	.894	มากที่สุด
3.4) เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ ดูแล และเอาใจใส่ในงานทุกครั้ง	4.61	.860	มากที่สุด
3.5) เจ้าหน้าที่แต่งกายได้อย่างเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.50	.839	มากที่สุด
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.50</b>	<b>.805</b>	<b>มากที่สุด</b>
4.1) สถานที่มีความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย พร้อมให้บริการ	4.52	.901	มากที่สุด
4.2) มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับผู้มา รับบริการในแต่ละครั้ง	4.57	.866	มากที่สุด
4.3) การบริการที่นั่ง น้ำดื่ม ที่จอดรถ และห้องน้ำ มี ความความสะดวกสบาย	4.41	.905	มาก
4.4) สถานที่มีความเหมาะสม เป็นระบบ สามารถ รองรับผู้มาใช้บริการได้ทั่วถึง	4.44	.844	มาก
4.5) อุปกรณ์ วัสดุ เครื่องมือ มีความทันสมัย พร้อม ให้บริการได้ทันเวลา	4.54	.869	มากที่สุด
<b>รวมความพึงพอใจ</b>	<b>4.51</b>	<b>.711</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อส่วนงานบริการด้าน สาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) ด้าน ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจใน ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ )



## สรุปผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับคะแนนความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้าน	$\bar{X}$	100 คะแนน	ความ พึงพอใจ
<b>1. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ</b>	<b>4.53</b>	<b>90.6</b>	<b>มากที่สุด</b>
1.1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.51	90.2	มากที่สุด
1.2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.53	90.6	มากที่สุด
1.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	90.8	มากที่สุด
1.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	90.8	มากที่สุด
<b>2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี</b>	<b>4.51</b>	<b>90.2</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.53	90.6	มากที่สุด
2.2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	90.0	มากที่สุด
2.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	91.2	มากที่สุด
2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	90.4	มากที่สุด
<b>3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</b>	<b>4.52</b>	<b>90.4</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.50	90.0	มากที่สุด
3.2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	90.0	มากที่สุด
3.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	91.2	มากที่สุด
3.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	90.6	มากที่สุด
<b>4. งานบริการด้านสาธารณสุข</b>	<b>4.51</b>	<b>90.2</b>	<b>มากที่สุด</b>
4.1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.52	90.4	มากที่สุด
4.2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.52	90.4	มากที่สุด
4.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	91.2	มากที่สุด
4.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	90.0	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ส่วนงาน</b>	<b>4.52</b>	<b>90.4</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.4 ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและ

ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อประเมินคะแนนความพึงพอใจในส่วนงานต่างๆ สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 90.6

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 90.2

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 90.4

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 90.2

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร” มีประเด็นในการนำเสนอตามลำดับดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### ตอนที่ 1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.0 อายุ 51 – 60 ปี ร้อยละ 28.8 สถานภาพสมรส ร้อยละ 69.5 ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 54.5 อาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกร ร้อยละ 59.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ร้อยละ 58.3 เคยมาใช้บริการที่เทศบาลตำบลพรรณานคร เฉลี่ยปีละครั้ง ร้อยละ 47.3 โดยมาติดต่อในส่วนของการคลังบ่อยที่สุด จำนวน 150 คน และประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลผ่านทางผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้านมากที่สุด จำนวน 356 คน

##### ตอนที่ 2 สรุปผลความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

ผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.52$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.4 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการพบว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก เมื่อประเมินความพึงพอใจในส่วนของงานบริการ สรุปได้ดังนี้

#### 1. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีกรอบงานที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.53$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.6 เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 90.2

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 90.6

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 90.8

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 90.8

## 2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีกรอบงานที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.2 เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 90.6

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 90.0

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 91.2

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 90.4

### 3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีกรอบงานที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.4 เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 90.0

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 90.0

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 91.2

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 90.6

### 4. งานบริการด้านสาธารณสุข

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข มีกรอบงานที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.2 เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 90.4

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 90.4

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 91.2

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 90.0

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิกม จังหวัดสกลนคร ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในการบริหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้านสาธารณสุข นั้นเป็นเพราะในแต่ละส่วนงานมีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการกับประชาชนอย่างถูกต้อง ไม่ยุ่งยาก เข้าใจได้ง่าย มีแบบฟอร์มที่ชัดเจน ครบถ้วนสมบูรณ์ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความน่าเชื่อถือเหมาะสม ครบถ้วน มีการวางแผนงาน นโยบายที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชนอย่างแท้จริง ในส่วนของช่องทางการให้บริการนั้นถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นเพราะหน่วยงานมีความรวดเร็วในการให้บริการเคลื่อนที่แต่ละครั้ง มีความหลากหลายในช่องทางการให้บริการและเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้อง มีความพร้อมในการให้บริการทุกช่องทาง และมีการประสานงานกับชุมชนได้เป็นอย่างดี ทำให้เข้าถึงง่ายและสะดวกรวดเร็ว ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเปรียบเสมือนผู้ที่คอยอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับประชาชน ต้องคอยดูแลและให้บริการกับประชาชนเป็นหลัก เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร อธิยาศัยดี มีความพร้อมในการให้บริการ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง มีความรวดเร็วในการให้บริการทุกครั้ง และมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ก็มีความสำคัญยิ่ง ที่ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการมีความประทับใจ เพราะสถานที่ในการให้บริการมีความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การถ่ายเอกสาร บริการน้ำดื่ม บริการห้องน้ำ ที่จอดรถ มีความสะดวกสบาย สามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง และนอกจากนั้นยังมีอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ มีความทันสมัยอีกด้วย

## 5.4 ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร มีประเด็นข้อเสนอต่างๆ ดังนี้

### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- 1.1) ควรมีการจัดระบบขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสมและเห็นได้ง่าย
- 1.2) ต้องการให้ทางเทศบาลเพิ่มความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือประชาชน
- 1.3) ต้องการให้เช็คไฟฟ้าประจำหมู่บ้านแต่ละหมู่บ้าน
- 1.4) น้ำดื่ม น้ำประปาไม่ค่อยสะอาด มีเชื้อโรคที่ปนมากับน้ำ
- 1.5) ท่อระบายน้ำทิ้ง น้ำคลอง มีกลิ่นเหม็น

### 2) ด้านช่องทางการให้บริการ

- 2.1) ต้องการเพิ่มความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากทางเทศบาลให้ทั่วถึงและชัดเจนมากที่สุด
- 2.2) ต้องการให้มีการจัดทำ QR Code สำหรับการเข้าชมเว็บไซต์ของหน่วยงานได้เร็วขึ้น สำหรับกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่ต้องการข้อมูลอย่างรวดเร็ว

### 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 3.1) การบริการบางเรื่องมีความล่าช้า เช่น การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

### 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 4.1) ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์และบรรยากาศภายในสำนักงานให้มีความทันสมัยและดูมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น

## บรรณานุกรม

- กระทรวงมหาดไทย (2545). ประกาศกำหนดขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล. คณะกรรมการกลาง พนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.).
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2550). กระทรวงมหาดไทย, (ออนไลน์)
- กุลชน ชนาพงศธร. (2530). **ประโยชน์และบริการ**. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7.นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- กนกรส โยชะลา. (2551). **การให้บริการด้านระบบสาธารณสุขปโภคพื้นฐานเทศบาลตำบลตระการพืชผล อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ข้อมูลทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลพรรณานคร. (2560). เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร.
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. (2559). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา**. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- จิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2555). **การพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในจังหวัดสกลนคร**. สืบค้นข้อมูลทางเว็บไซต์ <http://doi.nrct.go.th>.
- ชรีณี เชนจนา. (2535). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย, สาขาสังแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ดวงตา สราญรมย์ และคณะ. (2557). **โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2557**. ปทุมธานี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อรุณยา. (2549). **การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- น้ำสิน เทียมแก้ว. (2556). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555**. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.



- ฝ่ายบริหารทั่วไป. (2556). การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรม  
จังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555. หนองบัวลำภู: สำนักงานวัฒนธรรม จังหวัด  
หนองบัวลำภู.
- เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และ อารดา ลีชุตติวัฒน์. (2557). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิทยาลัยศึกษา  
เทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้ ปีที่ 7  
ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน.
- สุนทร จันทนนท์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครยะลาที่มีต่อ  
การบริหารงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครยะลา. วิทยานิพนธ์ สาขา  
การปกครองส่วนท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- สุนารี แสนพยูห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล  
ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : ชีระป้อมวรรณกรรม.
- สรานันท์ อุนุชน. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ที่  
ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. วารสารพยาบาลทหารบก. 14(3), 1.
- เสรี วรพงษ์. (2558). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ  
เทศบาลนคร อ้อมน้อย อำเภอกะทู้มบะน จังหวัดสมุทรสาคร. คณะสังคมศาสตร์และ  
มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2559). การสำรวจความคิดเห็นของ  
ประชาชน (Citizen Surveys) ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี.  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- สืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ : [www.phangkhonsrijampa.go.th](http://www.phangkhonsrijampa.go.th) เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2561.
- ปลายฝัน สุขารมย์. (2534). สร้างบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอช เอ็น  
การพิมพ์.
- พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (ผกา). (2554). ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลงเย็น  
อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสน  
ศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552-2553. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ จุลแก้ว, โสภิน สุตสะอาด และชัชฎาภรณ์ บุญชูวงศ์. (2556). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารเทคโนโลยี ภาคใต้, 6(2), 61-68.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: พัฒนศึกษา.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- Best, J. W. & Kahn, J. V. (1993). **Research in Education**. (3 rd ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, Philip. (1997). **Marketing management : analysis, planning, implementation and control**. 9th ed. New Jersey :A simon & Schuster Company.
- Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of psychological testing**. (5 th ed.). New York: Harper & Row.
- Maslow, John D. (1954). **Management in the public service**. New York : McGraw-Hill.
- Maslow. A. (1970). **Motivation and Personality**. New York : Haper and Row Publishers.
- Mullins,L.J. (1969). **Management and Organizational behavior**. London: Pitman Publishing.
- Naumann. E.,& Giel, K (1995). **Customer satisfaction measurement and management and management**. Ohio : Executive Press Cincinnati.
- Parasuraman . (1985) **Discrepancy Evaluation for Educational Program Improvement and Assessment**. Berkeley, Calif : Mc Cutchat Publishing.
- Scardina D.L. (1994). **Education Evaluation and Decision Making**. Itasca, Illinois : Peacock.
- Verma, B. M. (1986). **Social Justice and Panchyati Raj**. New Dehli: Naurang Rai for Mittal Publications