



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรณานคร  
อำเภอพรณานิคม จังหวัดสกลนคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562  
People's Satisfaction to Service Phannanakron of Subdistrict  
Municipality, Phannanikhom, Sakhon Nakhon  
B.E.2562 (2019)

โดย

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน  
วิทยาเขตสกลนคร

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ชื่อเรื่อง</b>    | ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรณานนคร<br>อำเภอพรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562<br>People's Satisfaction to Service Phannanakron of Subdistrict<br>Municipality, Phannanikhom, Sakhon Nakhon B.E.2562 (2019) |
| <b>หน่วยงานวิจัย</b> | คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร                                                                                                                                                                          |
| <b>ปีที่จัดพิมพ์</b> | 2562                                                                                                                                                                                                                                                  |

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรณานนคร อำเภอพรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลพรณานนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลพรณานนคร อำเภอพรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane จำนวน 375 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นหลัก การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าร้อยละ (Percentage)

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรณานนคร ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุข รองลงมา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามมาด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรณานนคร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80, 4.79, 4.78 และ 4.71 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82, 4.80, 4.77 และ 4.71 ตามลำดับ

**คำสำคัญ** : ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ เทศบาลตำบล

## กิตติกรรมประกาศ

การทำงานวิจัยในครั้งนี้ เป็นผลสำเร็จลงได้ด้วยดี คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รศ.ดร.โฆษิต ศรีภูธร รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร เป็นอย่างยิ่งที่กรุณาให้ความสนับสนุนในการจัดทำขอขอบคุณท่าน ผศ.ดร.สุรียา แก้วอาษา คณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี ที่กรุณาให้คำปรึกษา และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

การวิจัยครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เป็นอย่างดี คณะผู้วิจัยจึงขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาให้การสนับสนุน จนทำให้การดำเนินงานสำเร็จเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ได้

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนครทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนครทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

วิทยาเขตสกลนคร

## สารบัญ

|                                                             | หน้า         |
|-------------------------------------------------------------|--------------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                                        | ก            |
| กิตติกรรมประกาศ.....                                        | ข            |
| สารบัญ.....                                                 | ค            |
| สารบัญตาราง.....                                            | จ            |
| สารบัญภาพ.....                                              | ช            |
| <b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>                                    | <b>1-6</b>   |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของการวิจัย.....                       | 1            |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                            | 2            |
| 1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....                                  | 2            |
| 1.4 กรอบแนวความคิดการวิจัย.....                             | 3            |
| 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                          | 4            |
| 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                    | 5            |
| <b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>          | <b>7-31</b>  |
| 2.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของท้องถิ่น.....         | 7            |
| 2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....    | 15           |
| 2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ..... | 18           |
| 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....                | 19           |
| 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ .....                       | 23           |
| 2.6 เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....                                | 26           |
| <b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....</b>                   | <b>32-35</b> |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                            | 32           |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                         | 33           |
| 3.3 การทดสอบเครื่องมือการวิจัย.....                         | 34           |
| 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....                            | 35           |
| 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....                             | 35           |
| 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                    | 35           |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                                                                             | หน้า         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>                                                                    | <b>36-56</b> |
| 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม.....                                                    | 36           |
| 4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ<br>ของเทศบาลตำบลพรรณานคร.....        | 39           |
| 4.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี<br>ของเทศบาลตำบลพรรณานคร.....              | 43           |
| 4.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน<br>และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรรณานคร..... | 47           |
| 4.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุข<br>ของเทศบาลตำบลพรรณานคร.....                   | 51           |
| 4.6 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล<br>ตำบลพรรณานครโดยภาพรวม.....              | 55           |
| 4.7 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม.....                                          | 56           |
| <b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>                                                  | <b>57-60</b> |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย.....                                                                                     | 57           |
| 5.2 อภิปรายผล.....                                                                                          | 58           |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ.....                                                                                         | 60           |
| <b>บรรณานุกรม.....</b>                                                                                      | <b>61</b>    |
| <b>ภาคผนวก ก.....</b>                                                                                       | <b>63</b>    |
| <b>ภาคผนวก ข.....</b>                                                                                       | <b>68</b>    |
| <b>ภาคผนวก ค.....</b>                                                                                       | <b>73</b>    |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่                                                                                                                                                | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 2.1 แสดงจำนวนประชากรและครัวเรือนแยกตามหมู่บ้าน .....                                                                                                    | 10   |
| 2.2 แสดงจำนวนประชากรตามช่วงอายุ.....                                                                                                                    | 11   |
| 2.3 แสดงจำนวนบุคลากรเทศบาลตำบลพรหมานคร.....                                                                                                             | 14   |
| 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ .....                                                                                          | 37   |
| 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามช่วงอายุ .....                                                                                     | 37   |
| 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับการศึกษา.....                                                                                 | 37   |
| 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอาชีพ .....                                                                                        | 38   |
| 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อ<br>เพื่อขอรับบริการจากเทศบาลฯ ในรอบ 1 ปี.....                                | 38   |
| 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องงานด้าน<br>สิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 39   |
| 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องงานด้าน<br>สิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านช่องทางการให้บริการ     | 40   |
| 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องงานด้าน<br>สิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 41   |
| 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องงานด้าน<br>สิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 42   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่                                                                                                                                                        | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องงานด้าน<br>รายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านขั้นตอนการให้บริการ                  | 43   |
| 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องงานด้าน<br>รายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านช่องทางการให้บริการ                  | 44   |
| 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องงานด้าน<br>รายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ              | 45   |
| 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องงานด้าน<br>รายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                   | 46   |
| 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องงานด้าน<br>พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 47   |
| 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องงานด้าน<br>พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านช่องทางการให้บริการ     | 48   |
| 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องงานด้าน<br>พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 49   |
| 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องงานด้าน<br>พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 50   |
| 4.18 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องงานด้าน<br>สาธารณสุขของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านขั้นตอนการให้บริการ                                  | 51   |
| 4.19 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องงานด้าน<br>สาธารณสุขของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านช่องทางการให้บริการ                                  | 52   |
| 4.20 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องงานด้าน<br>สาธารณสุขของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                              | 53   |
| 4.21 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องงานด้าน<br>สาธารณสุขของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                   | 54   |
| 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ<br>ของเทศบาลตำบลพรหมานครโดยภาพรวม                                                   | 55   |

## สารบัญภาพ

| ภาพที่                                                       | หน้า |
|--------------------------------------------------------------|------|
| 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....                              | 4    |
| 2.1 แผนที่เทศบาลตำบลพรหมนคร อำเภอพรหมนิคม จังหวัดสกลนคร..... | 9    |
| 2.2 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลพรหมนคร.....           | 15   |



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของการวิจัย

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินการใดๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากความคิดของหลักการกระจายอำนาจ การปกครองสู่องค์กรท้องถิ่นของประเทศไทยเรามีมาตั้งแต่ปี 2475 ซึ่งรัฐบาลในแต่ละยุคสมัยต่างก็ให้ความสำคัญโดยการกำหนดและดำเนินการตามนโยบายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การถือกำเนิดของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับเป็นวางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการและการพัฒนาท้องถิ่น

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์ในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย. 2553: 1)

สภาตำบลพรรณา ได้รับการยกฐานะเป็น “องค์การบริหารส่วนตำบลพรรณา” ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 และประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับประกาศทั่วไป เล่มที่ 113 ตอนพิเศษ 52 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2539 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 จากนั้นได้รับการยกฐานะเป็น “เทศบาลตำบลพรรณานคร” ตั้งแต่วันที่ 6 กันยายน 2556 เป็นต้นไป ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องเปลี่ยนชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลพรรณา อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลพรรณานคร และจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลพรรณานคร ลงวันที่ 27 สิงหาคม 2556 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และนอกจากนี้เทศบาลตำบลยังเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น แต่ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจำเป็นต้องรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. 2553: 4)

จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลพรรณานคร จึงถือเป็นเครื่องมือและแนวทางคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานครใน 4 งาน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลพรรณานคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 5,869 คน

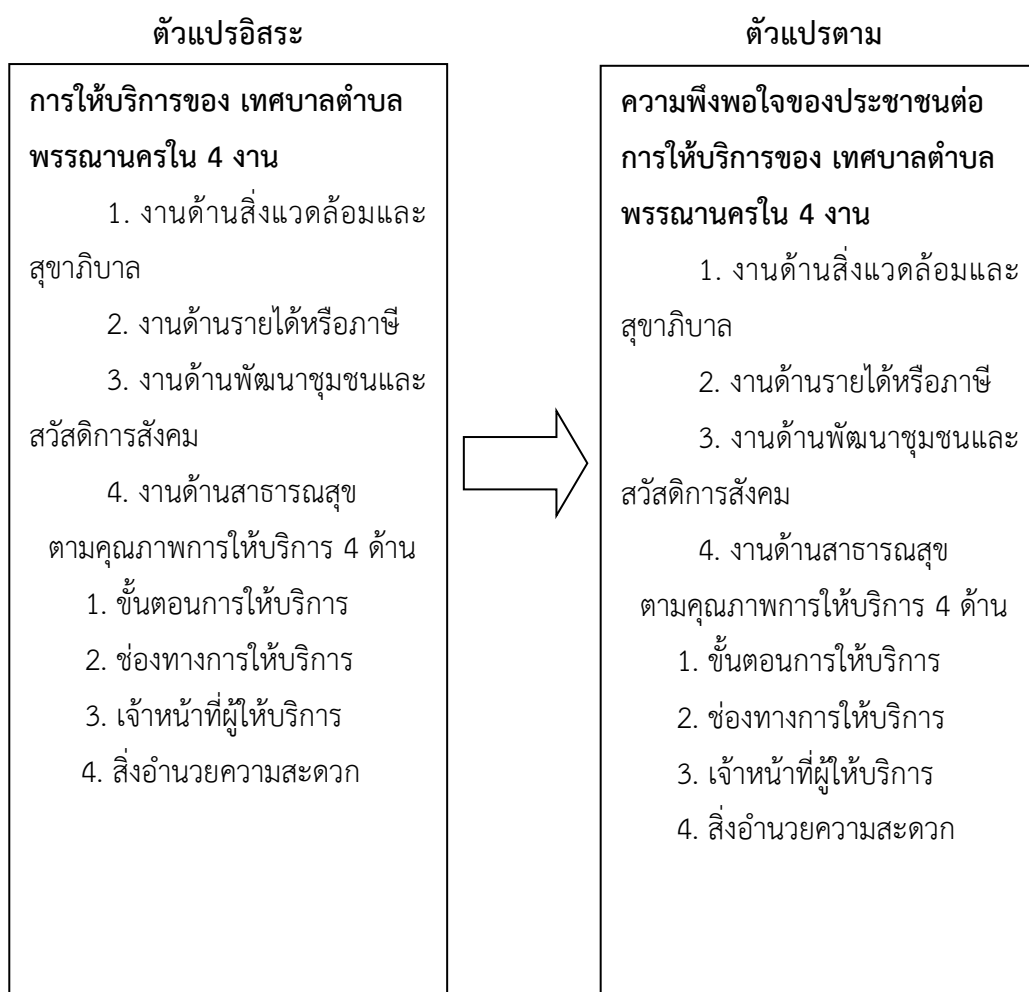
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลพรรณานคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ จำนวน 375 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05

### 1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร

## 1.4 กรอบแนวความคิดของการวิจัย

กรอบแนวความคิดการศึกษาครั้งนี้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานครต่อ  
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านรายได้และภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
และงานด้านสาธารณสุข

1.5.2 เป็นแนวทางเพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานของเทศบาล  
ตำบลพรรณานคร เพื่อตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนภายใต้ประสิทธิภาพของการ  
ดำเนินงานมากขึ้น

1.5.3 ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานเทศบาลตำบลพรรณานครเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงาน และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

1.5.4 ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานเทศบาลตำบลพรรณานครในการศึกษาหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานแบบครบวงจรทั้งในด้านขั้นตอนการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

**1.6.1 ประชาชน** หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่อกับงานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐและเอกชน

**1.6.2 ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึก นึก คิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของประชาชนการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานครในงาน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

**1.6.3 ขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง การที่เทศบาลตำบลพรรณานครได้จัดระบบขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจนมีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

**1.6.4 ช่องทางการให้บริการ** หมายถึง การที่เทศบาลตำบลพรรณานครได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

**1.6.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง การที่เทศบาลตำบลพรรณานครได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

**1.6.6 สิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง การที่เทศบาลตำบลพรณานครได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ คณะทำงานได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับ การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล เพื่อช่วยให้เกิดความรู้ความ เข้าใจในงานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

- 2.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของท้องถิ่น
- 2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.6 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของท้องถิ่น

##### 2.1.1 ข้อมูลสภาพทั่วไป

สภาตำบลพรรณนา ได้รับการยกฐานะเป็น “องค์การบริหารส่วนตำบลพรรณนา” ตามประกาศ กระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 และ ประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับประกาศทั่วไป เล่มที่ 113 ตอนพิเศษ 52 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2539 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 จากนั้นได้รับการยกฐานะเป็น “เทศบาลตำบลพรรณนา นคร” ตั้งแต่วันที่ 6 กันยายน 2556 เป็นต้นไป ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องเปลี่ยนชื่อองค์การ บริหารส่วนตำบลพรรณนา อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลพรรณนา นคร และจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลพรรณนานคร ลงวันที่ 27 สิงหาคม 2556 ในการกำกับดูแลของ นายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัดและกระทรวงมหาดไทย โดยมีนายกเทศมนตรีตำบลพรรณนานคร นาย

สมยศ ศรีสอาด เป็นผู้บริหารสูงสุดภายในเขตเทศบาลตำบลพรณานคร มีภารกิจอำนาจหน้าที่ภายใต้ระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับและมติ ครม. ที่เกี่ยวข้อง

### 1. ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลพรณานคร ตั้งอยู่ถนนนิตโย ม. 2 ต.พรณา อ.พรณานิคม จ.สกลนคร เป็น 1 ใน 10 ตำบลของอำเภอพรณานิคม เป็นที่ตั้งของที่ว่าการอำเภอพรณานิคม และส่วนราชการหลายแห่งระยะทางห่างจากจังหวัดประมาณ 39 กม.โดยใช้ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 22 (สายสกลนคร-อุดรธานี)

เทศบาลตำบลพรณานคร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลต้นผึ้ง อำเภอพังโคน และตำบลบะฮี อำเภอพรณานิคม

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลวังยาง และตำบลไร่ อำเภอพรณานิคม

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลวังยาง อำเภอพรณานิคม

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลช้างมิ่ง อำเภอพรณานิคม

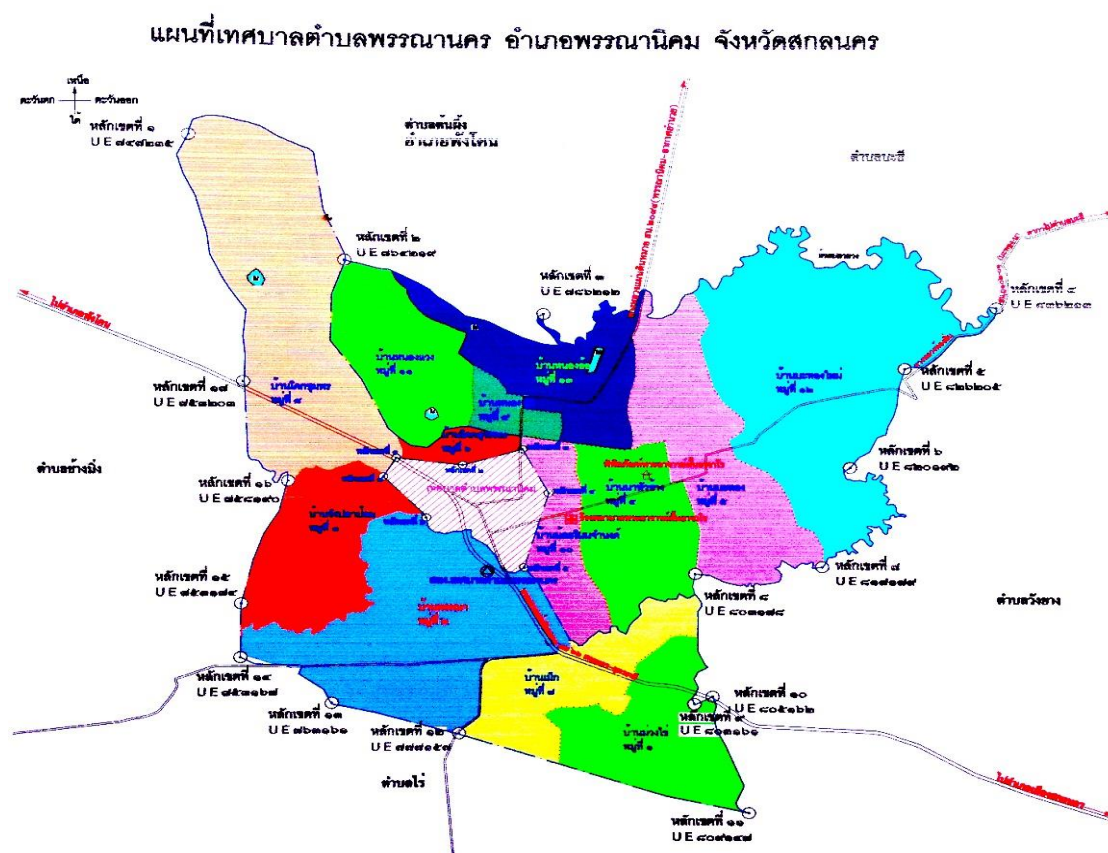
### 2. พื้นที่

เทศบาลตำบลพรณานคร มีเนื้อที่ 37.22 ตารางกิโลเมตร หรือ 18,162 ไร่

### 3. ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปภูมิประเทศของเทศบาลตำบลพรณานคร พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเรียบถึงราบลุ่มมีแหล่งน้ำธรรมชาติ เช่น ลำน้ำอูน ห้วยอูนเฒ่า เป็นต้น นอกจากนั้นยังมีหนองน้ำซึ่งกระจายอยู่ทั่วไปภายในตำบลรวมทั้งมีคลองส่งน้ำชลประทานไหลผ่านในตำบล อีกด้วย





ภาพที่ 2.1 แผนที่เทศบาลตำบลพรณานคร อำเภอพรณานิคม จังหวัดสกลนคร

#### 4. เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลพรณานครแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 13 หมู่บ้าน ดังนี้

|         |                |         |                   |
|---------|----------------|---------|-------------------|
| หมู่ 1  | บ้านม่วงไข่    | หมู่ 2  | บ้านพรณา          |
| หมู่ 3  | บ้านวังปลาป้อม | หมู่ 4  | บ้านนาหัวช้าง     |
| หมู่ 5  | บ้านบะทอง      | หมู่ 6  | บ้านโคกสุวรรณ     |
| หมู่ 7  | บ้านเม็ก       | หมู่ 8  | บ้านโคกชุมพร      |
| หมู่ 9  | บ้านหนองทุ่ม   | หมู่ 10 | บ้านน้อยโนนจำนงค์ |
| หมู่ 11 | บ้านหนองแวง    | หมู่ 12 | บ้านบะทองใหม่     |
| หมู่ 13 | บ้านหนองอ้อ    |         |                   |

## 5. ประชากร

จำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 5,869 คน เป็นชาย 2,891 คน เป็นหญิง 2,978 คน

- จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,255 ครัวเรือน
- ความหนาแน่นเฉลี่ย 157.87 คน/ตร.กม

โดยแยกออกเป็นหมู่บ้านได้ดังนี้

**ตารางที่ 2.1** แสดงจำนวนประชากรและครัวเรือนแยกตามหมู่บ้าน

| หมู่บ้าน                 | ผู้ชาย (คน)  | ผู้หญิง (คน) | ครัวเรือน    |
|--------------------------|--------------|--------------|--------------|
| หมู่ 1 บ้านม่วงไข่       | 315          | 315          | 269          |
| หมู่ 2 บ้านพรรณา         | 62           | 46           | 78           |
| หมู่ 3 บ้านวังปลาป้อม    | 213          | 186          | 117          |
| หมู่ 4 บ้านนาหัวช้าง     | 229          | 248          | 199          |
| หมู่ 5 บ้านบะทอง         | 182          | 207          | 156          |
| หมู่ 6 บ้านโคกสุวรรณ     | 69           | 85           | 55           |
| หมู่ 7 บ้านเม็ก          | 360          | 369          | 261          |
| หมู่ 8 บ้านโคกชุมพร      | 289          | 318          | 260          |
| หมู่ 9 บ้านหนองทุ่ม      | 240          | 244          | 207          |
| หมู่ 10 บ้านน้อยโนนจันท์ | 147          | 163          | 154          |
| หมู่ 11 บ้านหนองแวง      | 160          | 176          | 119          |
| หมู่ 12 บ้านบะทองใหม่    | 317          | 318          | 211          |
| หมู่ 13 บ้านหนองอ้อ      | 308          | 303          | 169          |
| <b>รวม</b>               | <b>2,891</b> | <b>2,978</b> | <b>2,255</b> |

ที่มา : จากสำนักงานทะเบียนอำเภอพรหมานิคม เดือน เมษายน พ.ศ.2562

## ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนประชากรตามช่วงอายุ

| ช่วงอายุประชากร         | ชาย (คน) | หญิง (คน) | รวม   |
|-------------------------|----------|-----------|-------|
| อายุต่ำกว่า 18 ปี       | 564      | 498       | 1,062 |
| อายุ 18 – 60 ปี         | 1,829    | 1,893     | 3,722 |
| อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป | 498      | 587       | 1,085 |
| รวมทั้งสิ้น             | 2,891    | 2,978     | 5,869 |

ที่มา : จากสำนักงานทะเบียนอำเภอพรหมานิคม เดือน เมษายน พ.ศ.2562

### 2.1.2 สภาพทางสังคม

#### 1. ด้านการศึกษา

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง
  1. ศูนย์เด็กเล็กบ้านม่วงไข่ มีครู จำนวน 3 คน นักเรียน จำนวน 18 คน
  2. ศูนย์เด็กเล็กบ้านนาหัวช้าง มีครู จำนวน 3 คน นักเรียน จำนวน 57 คน
- โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จำนวน 3 แห่ง
  1. โรงเรียนบ้านม่วงไข่-บ้านเม็ก(โพธิ์ชัยวิทยา) มีครู จำนวน 6 คน นักเรียน จำนวน 47 คน
  2. โรงเรียนบ้านบะทองนาหัวช้าง มีครู จำนวน 10 คน นักเรียน จำนวน 163 คน
  3. โรงเรียนวัดสุทธิมงคล มีครู จำนวน 12 คน นักเรียน จำนวน 69 คน
- โรงเรียนระดับอนุบาล จำนวน 2 แห่ง
  1. โรงเรียนอนุบาลจินดาพร มีครู จำนวน 9 คน นักเรียน จำนวน 106 คน
  2. โรงเรียนกิจเจริญ มีครู จำนวน 7 คน นักเรียน จำนวน 59 คน
- วิทยาลัย จำนวน 1 แห่ง
  1. วิทยาลัยเทคโนโลยีบริหารธุรกิจพรหมนา มีครูจำนวน 23 คน นักเรียนจำนวน 458 คน
- ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน 1 แห่ง

ที่อ่านหนังสือประจำบ้าน หนองแวง

## 2. สาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐขนาด 90 เตียง 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร ตั้งอยู่ในเขตหมู่ 10 บ้านน้อยโนนจางค์
- อสม 131 คน

## 3. การสังคมสงเคราะห์

- เปี้ยยังชีพคนชรา 729 คน
- เปี้ยยังชีพคนพิการ / หรือทุพพลภาพ 142 คน
- เปี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ 8 คน

ที่มา : งานสวัสดิการสังคม สำนักปลัดเทศบาลตำบลพรรณานิคม เดือน ตุลาคม 2561

## 4. สถาบันทางศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

มีวัดจำนวน 5 แห่ง ได้แก่

- |                       |         |               |
|-----------------------|---------|---------------|
| 1. วัดโพธิ์ชัย        | หมู่ 1  | บ้านม่วงไข่   |
| 2. วัดป่าภูไทสามัคคี  | หมู่ 1  | บ้านม่วงไข่   |
| 3. วัดป่าอุดมสมพร     | หมู่ 4  | บ้านนาหัวช้าง |
| 4. วัดพระธาตุโพธิ์ทอง | หมู่ 5  | บ้านบะทอง     |
| 5. วัดสกลธรรมมงคล     | หมู่ 13 | บ้านหนองอ้อ   |

### 2.1.3 สภาพทางเศรษฐกิจ

#### 1. อาชีพ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ มีคลองชลประทาน จากเขื่อนน้ำอูนไหลผ่านในพื้นที่ ราษฎรส่วนใหญ่ทำการเกษตร โดยส่วนมากเป็นการทำนา ทำสวน ปลูกผัก ปลูกถั่วลิสง เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการส่งเสริมอาชีพ เช่น การเลี้ยงวัว กลุ่มอาชีพทำมะพร้าวเผา กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์ เป็นต้น

#### 2. การบริการ

- ปิมน้ำมันและก๊าซ

1

แห่ง

|                        |    |      |
|------------------------|----|------|
| - โรงสี                | 10 | แห่ง |
| - ร้านค้าทั่วไป        | 60 | แห่ง |
| - ร้านอาหาร-แผงลอย     | 76 | แห่ง |
| - ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง | 2  | แห่ง |
| - ร้านเสริมสวย         | 2  | แห่ง |

### 3. แหล่งท่องเที่ยว

พิพิธภัณฑสถานพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร ตั้งอยู่บริเวณวัดป่าอุดมสมพร หมู่ 4 บ้านนาหว้าข้าง ต. พรรณา อ.พรรณานิคม จ.สกลนคร ตามเส้นทางสกลนคร-อุดรธานี จากสกลนครถึงอำเภอพรรณานิคม ประมาณ 39 กิโลเมตร จะมีทางแยกขวามือเข้าไป ตัวอำเภอพรรณานิคมวัดป่าอุดมสมพรห่างจาก ที่ว่าการอำเภอประมาณ 2 กิโลเมตร

### 4. อุตสาหกรรม

ด้านการอุตสาหกรรม ในพื้นที่เทศบาล มีโรงงานผลิตเครื่องทำถ้ำน้ำแข็ง คือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ดีทีเอส โรโต จำนวน 1 แห่ง

#### 2.1.4 การบริการพื้นฐาน

##### 1. การคมนาคม

เส้นทางคมนาคมที่สำคัญ คือ ถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 22 ซึ่งผ่านพื้นที่ตำบลทาง ตอนกลางในแนวตะวันออก-ตะวันตก ผ่านพื้นที่ หมู่ 1,2,6,7,8 และทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2094 ผ่านพื้นที่ หมู่ 6,9 เป็นเส้นทางหลักเชื่อมการคมนาคมภายในตำบลและระหว่างตำบล นอกจากนั้นยังมี ถนนลูกรังเชื่อมการคมนาคมในตำบล

##### 2. การไฟฟ้า

เขตตำบลพรรณา เป็นชุมชนกึ่งเมืองกึ่งชนบท ระบบการไฟฟ้าขยายทั่วถึงทั้งตำบล ประชากรมี ไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือนทำให้ประชาชนมีสิ่งอำนวยความสะดวก คือ มีเครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆเกือบทุก ครัวเรือน

##### 3. การประปา

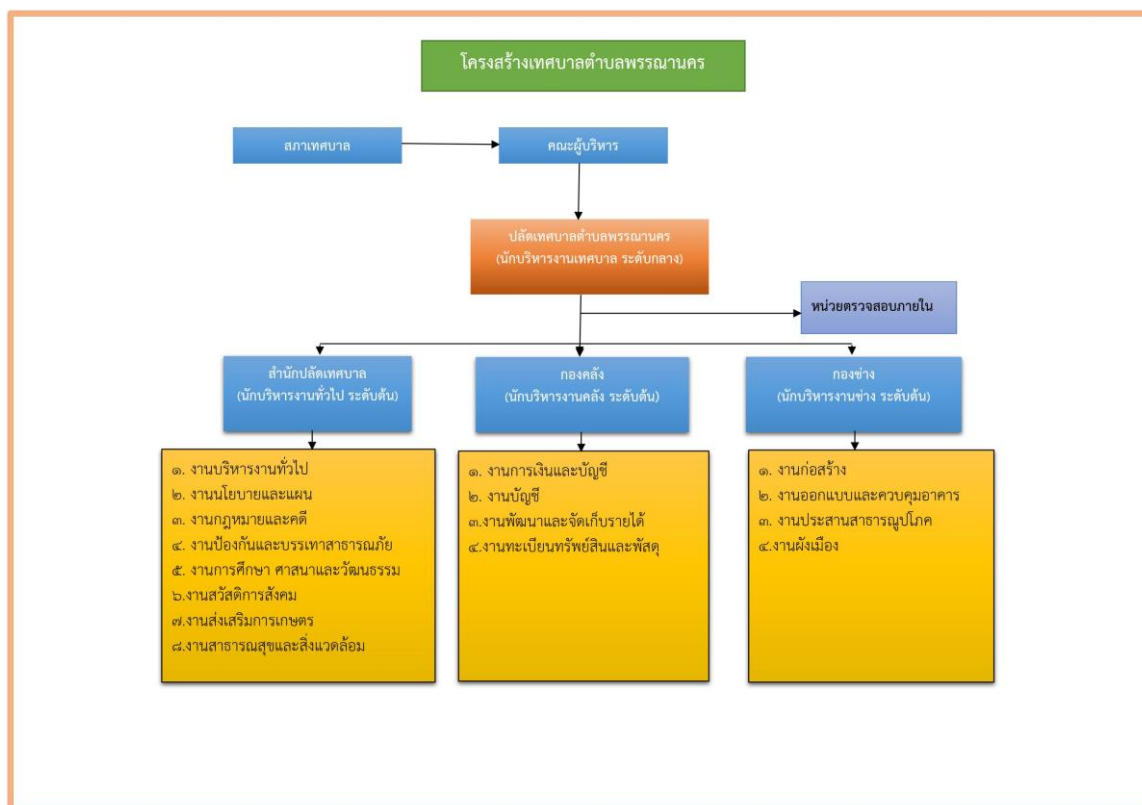
ในเขตตำบลพรรณา มีแหล่งน้ำที่สำคัญ คือ ลำน้ำอุ่นและมีคลองชลประทานไหลผ่านพื้นที่ในตำบลประชาชนส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านการประปาจากประปาส่วนภูมิภาค อ.พังโคน ทำให้ประชาชนมีน้ำไว้ใช้อุปโภคและบริโภคเกือบทุกครัวเรือน

### 2.1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพท้องถิ่น

ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนบุคลากรเทศบาลตำบลพรรณานนคร

| บุคลากร              | สำนักงานปลัด | กองคลัง | กองช่าง | ตรวจสอบภายใน | รวมทั้งสิ้น |
|----------------------|--------------|---------|---------|--------------|-------------|
| พนักงานเทศบาล        | 8            | 5       | 4       | 1            | 18          |
| พนักงานจ้างตามภารกิจ | 3            | 1       | 1       | -            | 5           |
| คนงานทั่วไป          | 3            | -       | 1       | -            | 4           |
| ครู                  | 4            | -       | -       | -            | 4           |
| ผู้ดูแลเด็ก          | 2            | -       | -       | -            | 2           |
| รวม                  | 20           | 6       | 6       | 1            | 33          |

ที่มา :งานกาเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลพรรณานนคร ณ เดือน ตุลาคม 2561



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลพรหมานคร

## 2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 2.2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองโดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ (กิตติธัช อิมวัฒนกุล. 2553: 4; สุพมิตร กอบัวกลาง. 2553: 3)

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เองเพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติข้อบัญญัติข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

2. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหาร และการปกครองตนเองโดยจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น มีอยู่ 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) (สุพมิตร กอบัวกลาง. 2553: 3 อ้างถึง ชวงค์ ฉายะบุตร. 2539)

### 2.2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (2553: 3-5) ได้อธิบายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบียดเบียน การปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความ



ร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมืองและกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง เป็นต้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหา และความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมามีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยเหลือตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง

## 2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 2.3.1 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (2553: 5-6 อ้างถึง ชวงค์ ฉายะบุตร: 2539) ได้อธิบายถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรื้อรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวยังอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

### 2.3.2 หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553: 7-8 อ้างถึง ชวงค์ ฉายะบุตร: 2539) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

วิทยาลัยนครราชสีมา (2555: 7-8) ความพึงพอใจหรือพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ความพึงพอใจมีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

Mullins. (1985: 280) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายใน ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ปริญญ์ จเรรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ

วาทีณี ไส้จ้อ (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

เนตร หงส์ไกรเลิศ (255น: 13-14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม การที่เราจะทราบว่าบุคคล มีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดโดยอ้อม โดยการวัด

ความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

พจนานุกรมบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า “เท่าที่ต้องการเติมความต้องการ ถูก ชอบ” เมื่อนำคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” หมายถึง ชอบใจหรือถูกใจตามที่ต้องการ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขจุฑา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ซับซ้อน ซึ่งต้องมีสิ่งเร้าจึงจะเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

Wolman (1973 อ้างใน ภนิดา ชัยปัญญา: 2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ ดังนั้น ความพึงพอใจอาจจะสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางที่ดีหรือทางบวก ชอบ เห็นด้วย สนับสนุนหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

#### 2.4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลและการสร้างความพึงพอใจ

Heider (1953 อ้างใน วิโรจน์ ไพรีพินาศ: 2540) ได้อธิบายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล และนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งต่างๆ ได้ดังนี้

1. ความเชื่อ ค่านิยม
2. สิ่งแวดล้อม
3. ภาษาเป็นสื่อของความคิด
4. การวิเคราะห์คำพูด หรือสถานการณ์
5. ประสบการณ์ ผลของการกระทำ เหตุผล ความสามารถ ความพยายาม

6. อารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติ
7. ความเข้าใจต่อบุคคลอื่น
8. การมีผลตอบแทน
9. ความคาดหวัง
10. การคำนึงถึงประโยชน์และโทษ
11. การเกิดผลต่อส่วนรวม

Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เวลาอย่างเพียงพอ เหมาะสม และต้องมีคุณภาพด้วย

Naumann & Giel (1995) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

1. คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพสินค้าหรือบริการที่ได้มา มีคุณภาพดีก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น
2. ราคา (Price) เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา และเห็นว่ามีความเหมาะสม ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคา ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ
3. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกันควรมีภาพลักษณ์ร่วมทั้งการดำเนินธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

#### 2.4.3 ลักษณะของความพึงพอใจ

วิทยาลัณครราชสีมา (2558: 8 อ้างถึงใน อัจฉรา สมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

#### 2.4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยมหิดล (2558: 44-45) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535: 39-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำ การบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มักจะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของ

ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

วิทยาลัยนครราชสีมา (2555: 8) การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงาน ที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

John D. Millett (1951:397-400) กล่าวว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงาน รัฐบาลทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent services) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely

services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample services) การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง (Continuous services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive services)

เนตร หงส์ไกรเลิศ (2550: 15-16) ปัจจุบันองค์กรหลายแห่ง ได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการ อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพราะคุณภาพการบริการถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในอดีตมีการประเมินคุณภาพการบริการจากมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่สำหรับ ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ

Parasuraman (1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้า มักจะพิจารณาจากตัวสินค้าและยึดถือผลที่ สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิตแต่สำหรับคุณภาพของ บริการ จะมีความแตกต่างกันออกไปเนื่องจากลักษณะสำคัญของบริการคือ บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยก หรือเก็บรักษาได้ ทำให้คุณภาพการบริการถูกประเมิน ทั้งจากกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

Scardina (1994) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย

1. สิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เวชภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ ต่างๆ
2. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่าง รวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม
3. การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตาม ความต้องการ
4. การให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่และ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ
5. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

จินตนา บุญบงการ (2539) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ยากเสื่อมสลาย ง่าย บริการจะมีขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของ กิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ แต่ปรากฏในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า SERVICE ซึ่งมี 7 ตัวอักษร และสามารถให้ความหมายได้ ดังนี้



S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ

V = Voluntaries Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

สมชัย วุฒิปรีชา (2534) กล่าวว่า ในการทำงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพให้ยึดหลัก 4 ร คือ ริเริ่ม รวดเร็ว เรียบร้อย และร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนต้องมีความจริงใจของเพื่อนร่วมงานเป็นพื้นฐาน

อุทัย หิรัญโต (2530) กล่าวว่า ผลเสียของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการส่งผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการแก่ประชาชน กล่าวคือ ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเป็นสาเหตุหนึ่งที่นำไปสู่ความล้มเหลว และเสื่อมประสิทธิภาพ ตลอดจนมีส่วนทำลายศรัทธาของประชาชนที่มีต่อราชการ ซึ่งมูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการอาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

1. การทำงานที่ไม่มีแผน
2. ขาดความรับผิดชอบ
3. ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน
4. ขาดการควบคุมโดยใกล้ชิด
5. ขาดการติดตามงาน
6. ขาดระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ
7. หวังผลประโยชน์ส่วนตัว
8. ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

## 2.6 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น มีผู้ให้ความสนใจทำการศึกษาวิจัย ไว้ในหลากหลายแง่มุม ดังต่อไปนี้

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้งระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553: 11-12 อ้างถึง สุรัชชัย รัชตประทาน. 2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้อง ครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00–18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะคือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทางานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัยซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

จรรยา เจียมหาทรัพย์ (2545) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ พบว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับปัจจัยด้านความสะดวก และความปลอดภัยของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้าง และความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะที่รับบริการ พบว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคาและสถานที่ และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้าหลังบริการแล้ว พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยด้านสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่าของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

บุญเลิศ บุณอุปกรณ์ (2546) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ ยังพบว่า ปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาและภูมิลานา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

มหาวิทยาลัยมหิดล (2558: บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้ม้วน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้ม้วน จังหวัดสมุทรสาคร ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.62 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.05 รองลงมาเป็นงานบริการด้านทะเบียน มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.90 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 97.43 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.39 และ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.35 ตามลำดับ โดยทุกงานมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (2555: บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 3 งานบริการใน 3 ประเด็นปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการ ด้านบรรเทาสาธารณภัยในระดับมาก งานบริการด้านรถสุขาเคลื่อนที่ และงานด้านจัดเก็บรายได้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และในภาพรวมทั้ง 3 งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 6.02$ ) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{X} =$

6.07, ร้อยละ 76-80) การเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของหน่วยงาน ( $\bar{X}$  = 6.05, ร้อยละ 76-80) และ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ( $\bar{X}$  = 6.01, ร้อยละ = 76-80)

2. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 6.08) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 6.16, ร้อยละ 76-80) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 6.13, ร้อยละ 76-80) และด้านคุณภาพของการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 6.10, ร้อยละ 76-80)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย (2553 อ้างถึง 19-20 สโรชา แพร่ ภาษา (2549) ได้ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอันดับมากที่สุด คือ งานการให้บริการเครื่องจักรกล เช่น การซ่อมเกรด ปรับปรุงถนน ปรับพื้นที่ ขุดลอกแหล่งน้ำ ขุดลอกคูคลองฯ มีค่าเฉลี่ย 4.70 อยู่ในระดับที่มากที่สุด คิดเป็น 94 เปอร์เซนต์ ส่วนอันดับสุดท้าย คือ งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 80.40 เปอร์เซนต์ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอันดับมากที่สุด คือ เรื่องของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับที่มากที่สุด คิดเป็น 80.60 เปอร์เซนต์ ส่วนอันดับสุดท้าย คือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 80.40 เปอร์เซนต์

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2550) ได้ทำการศึกษาการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี ปี 2550 ผลการศึกษา พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ บุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการ/บุคลากรผู้ให้บริการด้วยรอยยิ้มสุภาพเป็นมิตร/อหยาศัยดี บริการด้วยความสะอาดรวดเร็วดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.26) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีระยะเวลาให้บริการที่เหมาะสม บริการเป็นระบบก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย มีเอกสาร แผ่นป้าย แผ่นพับ บอร์ด แจ้งข้อมูลต่างๆ และมีตู้แสดงความคิดเห็น โดยภาพรวมประชากรผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.27) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่ง

ผู้รับบริการ สถานที่บริการสะอาดเป็นระเบียบ ความชัดเจนของป้ายต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ )

วิทยาลัยนครราชสีมา (2555: บทสรุปผู้บริการ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.37 รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 ตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.48

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยเรื่องความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.48

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 โดยเรื่องสถานที่ให้บริการหรือ เทศบาลตำบล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.40

วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน (2553: บทคัดย่อ) ได้สำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า ประจำปี 2553 ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการและอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80 และงานด้านการพัฒนาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80 รองลงมาคืองานด้านอนุรักษ์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี

และภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.20 และงานด้านการพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.60 รองลงมา คือ งานด้านการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40 งานด้านการพัฒนาอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76.20 และงานด้านการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม สันทนาการและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 คิดเป็นร้อยละ 75.40

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการ

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) คณะทำงานได้ดำเนินการวิจัย ดังรายละเอียดตามหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การทดสอบเครื่องมือการวิจัย
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลพรรณานคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 5,869 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลพรรณานคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ ดังสมการด้านล่าง จากนั้นเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

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

โดยที่

- $n$  = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ
- $N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด
- $n$  = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)



แทนค่าสูตร

$$n = \frac{5,869}{1 + 5,869 (0.05)^2} = 374.48$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เท่ากับ 375 คน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมนคร อำเภอพรหมนิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาที่ใช้ตั้งเป็นคำถาม โดยการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการวิจัย และอาศัยเอกสารกับรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบปิดและเปิดผสมกัน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ในตอนที่ 2 เป็นการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมี 5 ระดับวัดเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมนคร ต่องาน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยการจัดให้บริการออกเป็น 4 ด้าน คือ

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

สำหรับการกำหนดช่วง ระดับความพึงพอใจ แบ่งระดับและเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบดังนี้

|                   |     |   |       |
|-------------------|-----|---|-------|
| พึงพอใจมากที่สุด  | ให้ | 5 | คะแนน |
| พึงพอใจมาก        | ให้ | 4 | คะแนน |
| พึงพอใจปานกลาง    | ให้ | 3 | คะแนน |
| พึงพอใจน้อย       | ให้ | 2 | คะแนน |
| พึงพอใจน้อยที่สุด | ให้ | 1 | คะแนน |

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน จากจำนวนระดับขั้นเท่ากับ 5 ขั้น (คะแนนจาก 1-5) คำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$\frac{\text{highest} - \text{least}}{\text{highest}} = (5 - 1) / 5 = 0.8$$

ดังนั้นในแต่ละช่วงคะแนนของระดับขั้นจะเท่ากับ 0.8 คิดเป็นการแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับขั้นดังนี้

|                    |             |         |                |
|--------------------|-------------|---------|----------------|
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง | 4.20 – 5.00 | หมายถึง | พอใจมากที่สุด  |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง | 3.40 – 4.19 | หมายถึง | พอใจมาก        |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง | 2.60 – 3.39 | หมายถึง | พอใจปานกลาง    |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง | 1.80 – 2.59 | หมายถึง | พอใจน้อย       |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง | 1.00 – 1.79 | หมายถึง | พอใจน้อยที่สุด |

### 3.3 การทดสอบเครื่องมือการวิจัย

ก่อนการทดสอบแบบสอบถาม ได้ประชุมพนักงานสัมภาษณ์ทั้ง 20 คน ซึ่งพนักงานเก็บแบบถามเหล่านี้เป็นนักศึกษาปริญญาตรี สาขาศิลปศาสตร์ สาขาวิศวกรรมศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ประชุมชี้แจงพนักงานสัมภาษณ์ครั้งที่ 1 ให้ทราบถึงจุดต่างๆ ที่จะทำการทดลองแบบสอบถามให้พนักงานเก็บแบบสอบถามไปศึกษาพื้นที่ที่แต่ละคนต้องไปทดสอบแบบสอบถาม ประชุมครั้งที่ 2 ได้ประชุมชี้แจงหลักการสอบถาม การนำแบบสอบถามนั้นไปทดลองใช้ เพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ของคำถาม คำตอบ ความเป็นปรนัยของคำถาม ความชัดเจน รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการออกไปเก็บแบบสอบถาม

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากผลการทดลองใช้แบบสอบถามและนำมาปรับปรุงแก้ไขแล้ว ดำเนินการประชุมชี้แจงพนักงานเก็บแบบสอบถามทั้ง 20 คน อีกครั้งหนึ่งเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อตอนนำไปทดลองใช้ ตลอดจนศึกษาทบทวนเส้นทางและจุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ การเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดกระทำภายในสัปดาห์เดียวกัน รวบรวมได้แบบสอบถามทั้งหมดจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 ชุด นำมาคัดเลือกได้แบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

### 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ ไปทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และคำนวณร้อยละ จำแนกเป็นรายชื่อของคำถาม การคำนวณผลทั้งหมดกระทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC\*

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) ค่าร้อยละ (Percentage)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรณานคร อำเภอพรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คณะทำงานได้ทำการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

- 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลพรณานคร
- 4.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลพรณานคร
- 4.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรณานคร
- 4.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลพรณานคร
- 4.6 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรณานครโดยภาพรวม
- 4.7 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 52.80 โดยพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 62.13 สำหรับระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 43.73 ส่วนอาชีพนั้น พบว่าส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร ร้อยละ 39.73 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.1, 4.2, 4.3 และ 4.4

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ (%) |
|------|------------|------------|
| ชาย  | 198        | 52.80      |
| หญิง | 177        | 47.20      |
| รวม  | 375        | 100.00     |

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามช่วงอายุ

| อายุ (ปี)         | จำนวน (คน) | ร้อยละ (%) |
|-------------------|------------|------------|
| อายุไม่เกิน 20 ปี | 14         | 3.73       |
| 21 - 40 ปี        | 104        | 27.73      |
| 41 - 60 ปี        | 233        | 62.13      |
| 60 ปี ขึ้นไป      | 24         | 6.40       |
| รวม               | 375        | 100.00     |

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา         | จำนวน (คน) | ร้อยละ (%) |
|-----------------------|------------|------------|
| ประถมศึกษา            | 19         | 5.07       |
| มัธยมศึกษาตอนต้น      | 81         | 21.60      |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช | 164        | 43.73      |
| ปริญญาตรี             | 104        | 27.73      |
| สูงกว่าปริญญาตรี      | 7          | 1.87       |
| รวม                   | 375        | 100.00     |

**ตารางที่ 4.4** แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอาชีพ

| อาชีพ              | จำนวน (คน) | ร้อยละ (%)    |
|--------------------|------------|---------------|
| เกษตรกร            | 149        | 39.73         |
| ผู้ประกอบการ       | 107        | 28.53         |
| ข้าราชการ          | 71         | 18.93         |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 12         | 3.20          |
| ธุรกิจส่วนตัว      | 19         | 5.07          |
| รับจ้างทั่วไป      | 17         | 4.53          |
| <b>รวม</b>         | <b>375</b> | <b>100.00</b> |

4.1.2 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการเทศบาลตำบลพรหมานคร 4-5 ครั้งต่อปี มากที่สุด ร้อยละ 64.53 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.5

**ตารางที่ 4.5** แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามจำนวนครั้ง ของเทศบาลตำบลพรหมานครในรอบ 1 ปี

| จำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลตำบลพรหมานคร | จำนวน (คน) | ร้อยละ (%)    |
|-----------------------------------------|------------|---------------|
| 1 ครั้งต่อปี                            | 22         | 58.67         |
| 2-3 ครั้งต่อปี                          | 107        | 28.53         |
| 4-5 ครั้งต่อปี                          | 242        | 64.53         |
| 6 ครั้งขึ้นไปต่อปี                      | 4          | 1.07          |
| <b>รวม</b>                              | <b>375</b> | <b>100.00</b> |

## 4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลพรหมานคร

4.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวเทศบาลตำบลพรหมานคร โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (94.40%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เป็นการบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                 | N = 375     |       |           | อันดับ    |
|--------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-----------|-----------|
|                                                                    | $\bar{X}$   | %     | ระดับ     | ความสำคัญ |
|                                                                    | ความพึงพอใจ |       |           |           |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                            |             |       |           |           |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน       | 4.67        | 93.40 | มากที่สุด | 4         |
| 2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ                               | 4.89        | 97.80 | มากที่สุด | 1         |
| 3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ      | 4.63        | 92.60 | มากที่สุด | 5         |
| 4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน             | 4.62        | 92.40 | มากที่สุด | 6         |
| 5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | 4.74        | 94.80 | มากที่สุด | 3         |
| 6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง                                 | 4.77        | 95.40 | มากที่สุด | 2         |
| รวมเฉลี่ย                                                          | 4.72        | 94.40 | มากที่สุด |           |

**4.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวเทศบาลตำบลพรหมนครโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลพรหมนครด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (96.20%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ เป็นการบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.7

**ตารางที่ 4.7** แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลพรหมนครด้านช่องทางการให้บริการ

| ประเด็นความพึงพอใจ                                       | N = 375     |       |           | อันดับ    |
|----------------------------------------------------------|-------------|-------|-----------|-----------|
|                                                          | $\bar{X}$   | %     | ระดับ     | ความสำคัญ |
|                                                          | ความพึงพอใจ |       |           |           |
| ด้านขึ้นช่องทางการให้บริการ                              |             |       |           |           |
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ           | 4.80        | 96.00 | มากที่สุด | 3         |
| 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | 4.90        | 98.00 | มากที่สุด | 2         |
| 3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                      | 4.94        | 98.80 | มากที่สุด | 1         |
| 4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ   | 4.64        | 92.80 | มากที่สุด | 4         |
| 5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                           | 4.94        | 98.80 | มากที่สุด | 1         |
| 6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก         | 4.64        | 92.80 | มากที่สุด | 4         |
| 7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่                    | 4.90        | 98.00 | มากที่สุด | 2         |
| รวมเฉลี่ย                                                | 4.81        | 96.20 | มากที่สุด |           |



**4.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวเทศบาลตำบลพรหมานคร โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (95.80%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการบริการเป็นการบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.8

**ตารางที่ 4.8** แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                            | N = 375     |       |           | อันดับ<br>ความสำคัญ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-----------|---------------------|
|                                                                                                               | $\bar{X}$   | %     | ระดับ     |                     |
|                                                                                                               | ความพึงพอใจ |       |           |                     |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                                   |             |       |           |                     |
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม                                      | 4.79        | 95.80 | มากที่สุด | 3                   |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่                                                      | 4.90        | 98.00 | มากที่สุด | 2                   |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ                       | 4.95        | 99.00 | มากที่สุด | 1                   |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ | 4.69        | 93.80 | มากที่สุด | 4                   |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                                        | 4.90        | 98.00 | มากที่สุด | 2                   |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ                     | 4.53        | 90.60 | มากที่สุด | 5                   |
| รวมเฉลี่ย                                                                                                     | 4.79        | 95.80 | มากที่สุด |                     |

**4.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ประชาชนชาวเทศบาลตำบลพรรณานครโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลพรรณานครด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (97.00%) โดยพบว่าประชาชนให้ความสำคัญว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.9

**ตารางที่ 4.9** แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลพรรณานครด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                    | N = 375     |       |           | อันดับ<br>ความสำคัญ |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-----------|---------------------|
|                                                                                       | $\bar{X}$   | %     | ระดับ     |                     |
|                                                                                       | ความพึงพอใจ |       |           |                     |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                |             |       |           |                     |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                | 4.59        | 91.80 | มากที่สุด | 5                   |
| 2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ | 4.90        | 98.00 | มากที่สุด | 3                   |
| 3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด                                                  | 4.95        | 99.00 | มากที่สุด | 2                   |
| 4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ                        | 5.00        | 100   | มากที่สุด | 1                   |
| 5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                | 4.80        | 96.00 | มากที่สุด | 4                   |
| รวมเฉลี่ย                                                                             | 4.85        | 97.00 | มากที่สุด |                     |

### 4.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลพรหมนคร

4.3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวเทศบาลตำบลพรหมนคร โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลพรหมนครด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (94.40%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลพรหมนครด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                 | N = 375     |       |           | อันดับ    |
|--------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-----------|-----------|
|                                                                    | $\bar{X}$   | %     | ระดับ     | ความสำคัญ |
|                                                                    | ความพึงพอใจ |       |           |           |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                            |             |       |           |           |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน       | 4.66        | 93.20 | มากที่สุด | 4         |
| 2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ                               | 4.91        | 98.20 | มากที่สุด | 1         |
| 3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ     | 4.63        | 92.60 | มากที่สุด | 5         |
| 4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน            | 4.61        | 92.20 | มากที่สุด | 6         |
| 5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | 4.75        | 95.00 | มากที่สุด | 3         |
| 6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง                                 | 4.77        | 95.40 | มากที่สุด | 2         |
| รวมเฉลี่ย                                                          | 4.72        | 94.40 | มากที่สุด |           |

**4.3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวเทศบาลตำบลพรหมานคร โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (96.40%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.11

**ตารางที่ 4.11** แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านช่องทางการให้บริการ

| ประเด็นความพึงพอใจ                                       | N = 375     |       |           | อันดับ    |
|----------------------------------------------------------|-------------|-------|-----------|-----------|
|                                                          | $\bar{X}$   | %     | ระดับ     | ความสำคัญ |
|                                                          | ความพึงพอใจ |       |           |           |
| ด้านขึ้นช่องทางการให้บริการ                              |             |       |           |           |
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ           | 4.79        | 95.80 | มากที่สุด | 4         |
| 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | 4.91        | 98.20 | มากที่สุด | 2         |
| 3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                      | 4.92        | 98.40 | มากที่สุด | 1         |
| 4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ   | 4.64        | 92.80 | มากที่สุด | 5         |
| 5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                           | 4.92        | 98.40 | มากที่สุด | 1         |
| 6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก         | 4.64        | 92.80 | มากที่สุด | 5         |
| 7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่                    | 4.89        | 97.80 | มากที่สุด | 3         |
| รวมเฉลี่ย                                                | 4.80        | 96.00 | มากที่สุด |           |

**4.3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวเทศบาลตำบลพรหมานคร โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (94.40%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.12

**ตารางที่ 4.12** แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                            | N = 375     |       |           | อันดับ<br>ความสำคัญ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-----------|---------------------|
|                                                                                                               | $\bar{X}$   | %     | ระดับ     |                     |
|                                                                                                               | ความพึงพอใจ |       |           |                     |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                                   |             |       |           |                     |
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม                                       | 4.73        | 94.60 | มากที่สุด | 3                   |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่                                                      | 4.84        | 96.80 | มากที่สุด | 2                   |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ                       | 4.86        | 97.20 | มากที่สุด | 1                   |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ | 4.59        | 91.80 | มากที่สุด | 4                   |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                                        | 4.84        | 96.80 | มากที่สุด | 2                   |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ                     | 4.47        | 89.40 | มากที่สุด | 5                   |
| รวมเฉลี่ย                                                                                                     | 4.72        | 94.40 | มากที่สุด |                     |

**4.3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวเทศบาลตำบลพรหมนครโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลพรหมนครด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (96.60%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.13

**ตารางที่ 4.13** แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีเทศบาลตำบลพรหมนครด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                       | N = 375     |       |           | อันดับ    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-----------|-----------|
|                                                                                          | $\bar{X}$   | %     | ระดับ     | ความสำคัญ |
|                                                                                          | ความพึงพอใจ |       |           |           |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                   |             |       |           |           |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา<br>รับบริการ                               | 4.56        | 91.20 | มากที่สุด | 5         |
| 2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ<br>ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ | 4.89        | 97.80 | มากที่สุด | 3         |
| 3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด                                                     | 4.91        | 98.20 | มากที่สุด | 2         |
| 4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ<br>สะดวกต่อการใช้บริการ                        | 4.99        | 99.80 | มากที่สุด | 1         |
| 5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มี<br>ความชัดเจนและเข้าใจง่าย               | 4.78        | 95.60 | มากที่สุด | 4         |
| รวมเฉลี่ย                                                                                | 4.83        | 96.60 | มากที่สุด |           |

#### 4.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรหมานคร

4.4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวเทศบาลตำบลพรหมานคร โดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (93.20%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                 | N = 375     |       |           | อันดับ    |
|--------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-----------|-----------|
|                                                                    | $\bar{X}$   | %     | ระดับ     | ความสำคัญ |
|                                                                    | ความพึงพอใจ |       |           |           |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                            |             |       |           |           |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน       | 4.52        | 90.40 | มากที่สุด | 6         |
| 2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ                               | 4.86        | 97.20 | มากที่สุด | 1         |
| 3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ     | 4.58        | 91.60 | มากที่สุด | 4         |
| 4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน            | 4.56        | 91.20 | มากที่สุด | 5         |
| 5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | 4.71        | 94.20 | มากที่สุด | 2         |
| 6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง                                 | 4.70        | 94.00 | มากที่สุด | 3         |
| รวมเฉลี่ย                                                          | 4.66        | 93.20 | มากที่สุด |           |

**4.4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวเทศบาลตำบลพรหมนคร โดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรหมนครด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (95.00%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ เป็นบริการดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.15

**ตารางที่ 4.15** แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรหมนครด้านช่องทางการให้บริการ

| ประเด็นความพึงพอใจ                                       | N = 375     |       |           | อันดับ<br>ความสำคัญ |
|----------------------------------------------------------|-------------|-------|-----------|---------------------|
|                                                          | $\bar{X}$   | %     | ระดับ     |                     |
|                                                          | ความพึงพอใจ |       |           |                     |
| ด้านขึ้นช่องทางการให้บริการ                              |             |       |           |                     |
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ           | 4.71        | 94.20 | มากที่สุด | 4                   |
| 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | 4.87        | 97.40 | มากที่สุด | 2                   |
| 3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                      | 4.91        | 98.20 | มากที่สุด | 1                   |
| 4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ   | 4.53        | 90.60 | มากที่สุด | 5                   |
| 5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                           | 4.91        | 98.20 | มากที่สุด | 1                   |
| 6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก         | 4.52        | 90.40 | มากที่สุด | 6                   |
| 7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่                    | 4.82        | 96.40 | มากที่สุด | 3                   |
| รวมเฉลี่ย                                                | 4.75        | 95.00 | มากที่สุด |                     |



**4.4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวเทศบาลตำบลพรหมนคร โดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรหมนครด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (94.00%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.16

**ตารางที่ 4.16** แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรหมนครด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                            | N = 375     |       |           | อันดับ    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-----------|-----------|
|                                                                                                               | $\bar{X}$   | %     | ระดับ     | ความสำคัญ |
|                                                                                                               | ความพึงพอใจ |       |           |           |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                                   |             |       |           |           |
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม                                       | 4.70        | 94.00 | มากที่สุด | 4         |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่                                                      | 4.84        | 96.80 | มากที่สุด | 3         |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ                       | 4.88        | 97.06 | มากที่สุด | 1         |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ | 4.54        | 90.80 | มากที่สุด | 5         |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                                        | 4.85        | 97.00 | มากที่สุด | 2         |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ                    | 4.41        | 88.20 | มากที่สุด | 6         |
| รวมเฉลี่ย                                                                                                     | 4.70        | 94.00 | มากที่สุด |           |

**4.4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวเทศบาลตำบลพรหมนครโดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรหมนครด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (95.20%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ เป็นบริการดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.17

**ตารางที่ 4.17** แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรหมนครด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                       | N = 375     |       |           | อันดับ    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-----------|-----------|
|                                                                                          | $\bar{X}$   | %     | ระดับ     | ความสำคัญ |
|                                                                                          | ความพึงพอใจ |       |           |           |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                   |             |       |           |           |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา<br>รับบริการ                               | 4.40        | 88.00 | มากที่สุด | 5         |
| 2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ<br>ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ | 4.83        | 96.60 | มากที่สุด | 3         |
| 3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด                                                     | 4.88        | 97.60 | มากที่สุด | 2         |
| 4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ<br>สะดวกต่อการใช้บริการ                        | 5.00        | 100   | มากที่สุด | 1         |
| 5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มี<br>ความชัดเจนและเข้าใจง่าย               | 4.69        | 93.80 | มากที่สุด | 4         |
| รวมเฉลี่ย                                                                                | 4.76        | 95.20 | มากที่สุด |           |

#### 4.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลพรหมานคร

4.5.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวเทศบาลตำบลพรหมานคร โดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 (94.60%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                 | N = 375     |       |           | อันดับ    |
|--------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-----------|-----------|
|                                                                    | $\bar{X}$   | %     | ระดับ     | ความสำคัญ |
|                                                                    | ความพึงพอใจ |       |           |           |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                            |             |       |           |           |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน       | 4.63        | 92.60 | มากที่สุด | 6         |
| 2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ                               | 4.90        | 98.00 | มากที่สุด | 1         |
| 3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ     | 4.66        | 93.20 | มากที่สุด | 4         |
| 4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน            | 4.64        | 92.80 | มากที่สุด | 5         |
| 5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | 4.77        | 95.40 | มากที่สุด | 3         |
| 6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง                                 | 4.78        | 95.60 | มากที่สุด | 2         |
| รวมเฉลี่ย                                                          | 4.73        | 94.60 | มากที่สุด |           |

**4.5.2 ด้านช่องทางการให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวเทศบาลตำบลพรหมานนคร โดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลพรหมานนครด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (96.60%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เป็นบริการดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.19

**ตารางที่ 4.19** แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลพรหมานนครด้านช่องทางการให้บริการ

| ประเด็นความพึงพอใจ                                       | N = 375     |       |           | อันดับ    |
|----------------------------------------------------------|-------------|-------|-----------|-----------|
|                                                          | $\bar{X}$   | %     | ระดับ     | ความสำคัญ |
|                                                          | ความพึงพอใจ |       |           |           |
| ด้านชั้นช่องทางการให้บริการ                              |             |       |           |           |
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ           | 4.79        | 95.80 | มากที่สุด | 5         |
| 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | 4.92        | 98.40 | มากที่สุด | 3         |
| 3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                      | 4.94        | 98.80 | มากที่สุด | 1         |
| 4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ   | 4.68        | 93.60 | มากที่สุด | 6         |
| 5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                           | 4.93        | 98.60 | มากที่สุด | 2         |
| 6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก         | 4.67        | 93.40 | มากที่สุด | 7         |
| 7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่                    | 4.91        | 98.20 | มากที่สุด | 4         |
| รวมเฉลี่ย                                                | 4.83        | 96.60 | มากที่สุด |           |

**4.5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวเทศบาลตำบลพรหมานคร โดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (96.00%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เป็นบริการดีที่สุดในระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.20

**ตารางที่ 4.20** แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลพรหมานครด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                            | N = 375     |       |           | อันดับ<br>ความสำคัญ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-----------|---------------------|
|                                                                                                               | $\bar{X}$   | %     | ระดับ     |                     |
|                                                                                                               | ความพึงพอใจ |       |           |                     |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                                   |             |       |           |                     |
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม                                       | 4.81        | 96.20 | มากที่สุด | 4                   |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่                                                      | 4.89        | 97.80 | มากที่สุด | 3                   |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ                       | 4.93        | 98.60 | มากที่สุด | 1                   |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ | 4.66        | 93.20 | มากที่สุด | 5                   |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                                        | 4.90        | 98.00 | มากที่สุด | 2                   |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ                    | 4.59        | 91.80 | มากที่สุด | 6                   |
| รวมเฉลี่ย                                                                                                     | 4.80        | 96.00 | มากที่สุด |                     |

**4.5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวเทศบาลตำบลพรหมนคร โดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลพรหมนครด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (96.80%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.21

**ตารางที่ 4.21** แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลพรหมนครด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                       | N = 375     |       |           | อันดับ    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-----------|-----------|
|                                                                                          | $\bar{X}$   | %     | ระดับ     | ความสำคัญ |
|                                                                                          | ความพึงพอใจ |       |           |           |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                   |             |       |           |           |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา<br>รับบริการ                               | 4.56        | 91.20 | มากที่สุด | 5         |
| 2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ<br>ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ | 4.90        | 98.00 | มากที่สุด | 3         |
| 3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด                                                     | 4.93        | 98.60 | มากที่สุด | 2         |
| 4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ<br>สะดวกต่อการใช้บริการ                        | 5.00        | 100   | มากที่สุด | 1         |
| 5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มี<br>ความชัดเจนและเข้าใจง่าย               | 4.79        | 95.80 | มากที่สุด | 4         |
| รวมเฉลี่ย                                                                                | 4.84        | 96.80 | มากที่สุด |           |

#### 4.6 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานครโดยภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุข รองลงมา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามมาด้วยงานรายได้และภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรหมานคร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80, 4.79, 4.78 และ 4.71 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82, 4.80, 4.77 และ 4.71 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.22

**ตารางที่ 4.22** แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานครโดยภาพรวม

| ประเด็นความพึงพอใจ             | ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ |                       |             |             |              |              |                  |
|--------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|-------------|-------------|--------------|--------------|------------------|
|                                | สิ่งแวดล้อมฯ                          | จัดเก็บรายได้หรือภาษี | พัฒนาชุมชนฯ | สาธารณสุข   | รวมเฉลี่ย    | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 4.72                                  | 4.72                  | 4.65        | 4.73        | <b>4.71</b>  | 94.10        | มากที่สุด        |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 4.81                                  | 4.80                  | 4.75        | 4.83        | <b>4.80</b>  | 95.95        | มากที่สุด        |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.79                                  | 4.77                  | 4.70        | 4.80        | <b>4.77</b>  | 95.30        | มากที่สุด        |
| 4. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ    | 4.85                                  | 4.83                  | 4.76        | 4.84        | <b>4.82</b>  | 96.40        | มากที่สุด        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>               | <b>4.79</b>                           | <b>4.78</b>           | <b>4.71</b> | <b>4.80</b> | <b>4.77</b>  | <b>95.44</b> | มากที่สุด        |
| <b>ร้อยละ</b>                  | 95.85                                 | 95.60                 | 94.30       | 96.00       | <b>95.44</b> |              |                  |

#### 4.7 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร พบว่า ประชาชน ซึ่งประกอบด้วยประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานของรัฐและเอกชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ที่สำคัญพอสรุปได้ 3 ประเด็น ดังนี้

##### 4.7.1 จุดเด่นของการให้บริการ

- ด้านการรักษาความสะอาดดี
- ออกให้บริการถึงบ้าน และหลากหลายช่องทาง
- บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุดี
- มีอุปนิสัยดี สุภาพเรียบร้อย
- การให้บริการข่าวสารดี

##### 4.7.2 จุดที่ควรปรับปรุง

- การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บางท่าน
- จำนวนถังเก็บขยะ ควรเพิ่มมากขึ้น
- การให้บริการด้านการซ่อมแซมलोंน้ำในหมู่บ้าน
- การดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาล

##### 4.7.3 ข้อเสนออื่นๆ

- ขั้นตอนทุกอย่างดีไปทุกด้านแต่อยากให้ดียิ่งขึ้นไปกว่านี้
- ควรลงพื้นที่บ่อยๆ
- ควรจัดหางบประมาณมาซ่อมแซมหมู่บ้านมากกว่านี้



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรณานคร อำเภอพรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คณะผู้วิจัยได้ทำรวบรวมสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการตอบแบบสอบถามจำนวน 375 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.80 โดยพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 62.13 สำหรับระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 43.73 ส่วนอาชีพนั้น พบว่าส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร ร้อยละ 39.73 และส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการเทศบาลตำบลพรณานคร 4-5 ครั้งต่อปี มากที่สุด ร้อยละ 64.53

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรณานคร โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรณานคร ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุข รองลงมา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามมาด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรณานคร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80, 4.79, 4.78 และ 4.71 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82, 4.80, 4.77 และ 4.71 ตามลำดับ

## 5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลพรรณานคร ตามกรอบงานที่ทำการศึกษาทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (94.40%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เป็นการบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (96.20%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ เป็นการบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (95.80%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เป็นการบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (97.00%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ เป็นการบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

5.2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลพรรณานคร ตามกรอบงานที่ทำการศึกษาทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (94.40%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (94.40%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (95.40%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (96.60%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99

5.2.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรรณานคร ตามกรอบงานที่ทำการศึกษาทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (93.20%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (95.00%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (94.00%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (95.20%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

5.2.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลพรหมนคร ตามกรอบงานที่ทำการศึกษาทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 (94.60%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (96.60%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (96.00%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (96.80%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร พบว่า ประชาชน ซึ่งประกอบด้วยประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานของรัฐและเอกชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ที่สำคัญพอสรุปได้ ดังนี้

- ขั้นตอนทุกอย่างดีไปทุกด้านแต่อยากให้ดียิ่งขึ้นไปกว่านี้
- ควรลงพื้นที่บ่อยๆ
- ควรจัดหางบประมาณมาซ่อมแซมหมู่บ้านมากกว่านี้

## บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. ๔๓ น.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (๒๕๕๘). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยมหิดล. ๑๐๐ น.
- จรรยา เจียมหาทรัพย์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่. เอกสารค้นคว้าอิสระเชิงนิพนธ์ สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. ๗๒ น.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (๒๕๓๙). แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.onec.go.th/publication/๔๐๑๐๐๓/p๐๒๐๑.htm>
- เนตร หงส์ไกรเลิศ. (๒๕๕๐). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. ๔๔ น.
- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. (๒๕๕๖). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย. ๕๕ น.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. ๖๐ น.

วิทยาลัยนครราชสีมา. (๒๕๕๕). รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕. วิทยาลัย  
นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. ๔๒ น.

วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. (๒๕๕๓). รายงานวิจัยโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า ประจำปี ๒๕๕๓. วิทยาลัยชุมชน  
แม่ฮ่องสอน. ๔๕ น.

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (๒๕๕๐). การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๐. กลุ่ม  
นโยบายและวิชาการ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี.  
๓๒ น.

สุนารี แสนพุกห์. (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล  
ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ สาขารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ๑๕๑ น.

สุพมิตร กอบัวกลาง. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์. สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชา  
วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. ๕๙ น.

อุทัย หิรัญโต. (๒๕๓๐). ระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: มาสเตอร์เพรส.

Mullins L.J. (๑ ๙ ๖ ๙ ). Management and Organizational behavior. London: Pitman  
Publishing.

Taro Yamane. (๑๙๖๗). Statistics: an introductory analysis. New York: Harper and Row.

## ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

วิทยาเขตสกลนคร

ที่ ๔๔๒ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร ได้ดำเนินโครงการโครงการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง ในเขตจังหวัดสกลนคร และจังหวัดที่ใกล้เคียง และเพื่อเป็นการสร้างโครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้แก่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๕ และข้อ ๖ แห่งระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ว่าด้วยการบริการวิชาการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ. ๒๕๕๓ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และเป็นประโยชน์แก่ทางราชการ ในการนี้เพื่อให้การดำเนินงานประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย ขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ ดังนี้

### ๑. คณะกรรมการอำนวยการ

|                                        |            |                            |
|----------------------------------------|------------|----------------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์โยชิชิ            | ศรีภูธร    | ประธานกรรมการ              |
| ๒. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร   |            | รองประธาน                  |
| ๓. ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร |            | กรรมการ                    |
| ๔. คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี     |            | กรรมการ                    |
| ๕. คณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี      |            | กรรมการ                    |
| ๖. นางจุฑามาศ                          | ทิพย์รัมย์ | กรรมการและเลขานุการ        |
| ๗. นางสาวชลาลัย                        | เหง้าน้อย  | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

### หน้าที่

ความเรียบร้อย

ดำเนินการได้

๑. ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำข้อปรึกษาทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วย

๒. ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถ

## ๒. คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

|                                 |                |               |
|---------------------------------|----------------|---------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร      | ภูศรีฐาน       | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรินทร์   | เนียรธรรม      | กรรมการ       |
| ๓. อาจารย์อาภา                  | อยู่สุข        | กรรมการ       |
| ๔. อาจารย์วิไลพร                | หงษ์ขุนทด      | กรรมการ       |
| ๕. อาจารย์บุชนภา                | แก้วมุกดา      | กรรมการ       |
| ๖. อาจารย์พยอม                  | กนิษฐพันธ์     | กรรมการ       |
| ๗. อาจารย์ชัชชัย                | รัตนพันธ์      | กรรมการ       |
| ๘. อาจารย์เสิดลา                | วงศ์เกษมสินธุ์ | กรรมการ       |
| ๙. อาจารย์อภิตยา                | อุ้นจันทิ      | กรรมการ       |
| ๑๐. นางสาวพุทธชาติ              | พรหมบุญย์      | กรรมการ       |
| ๑๑. อาจารย์อนุชาดี              | ไชยทองศรี      | กรรมการ       |
| ๑๒. อาจารย์หทัยรัตน์            | พรมไกรลาศ      | กรรมการ       |
| ๑๓. อาจารย์พิพรรณ์              | ศิริมาตร       | กรรมการ       |
| ๑๔. อาจารย์ธรรมา                | แสนพวง         | กรรมการ       |
| ๑๕. อาจารย์วรรณิศา              | ลาวิศา         | กรรมการ       |
| ๑๖. อาจารย์มานิตย์              | सानอก          | กรรมการ       |
| ๑๗. อาจารย์สมพงษ์               | ระพันธ์        | กรรมการ       |
| ๑๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพรรงค์ | ชาวทอง         | กรรมการ       |
| ๑๙. อาจารย์เดียนรุ่ง            | สุวรรณโสภณ     | กรรมการ       |
| ๒๐. นางจุฑามาศ                  | ธีรารม         | กรรมการ       |
| ๒๑. นางสาวณมล                   | สัตโศ          | กรรมการ       |
| ๒๒. อาจารย์พัชรี                | ครองกิจศิริ    | กรรมการ       |
| ๒๓. อาจารย์พุทธชาติ             | ทองโคตร        | กรรมการ       |
| ๒๔. อาจารย์สุภาพรรณ             | อาจแก้ว        | กรรมการ       |
| ๒๕. อาจารย์สำเนียง              | สุนพันธ์       | กรรมการ       |
| ๒๖. อาจารย์ศรัณยู               | ชัยวิเชียร     | กรรมการ       |
| ๒๗. อาจารย์วินัย                | หล้าวงษ์       | กรรมการ       |
| ๒๘. อาจารย์วิระชัย              | จรบุญย์        | กรรมการ       |
| ๒๙. นางสาวจันทิศา               | แก้วทองมี      | กรรมการ       |
| ๓๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา   | พรหมเกษ        | กรรมการ       |
| ๓๑. นายทรงสิทธิ์                | ประทุมวงษ์     | กรรมการ       |
| ๓๒. อาจารย์จิรวัฒน์             | ศุภโกศล        | กรรมการ       |



|                                           |               |         |
|-------------------------------------------|---------------|---------|
| ๓๓. อาจารย์พานทอง                         | ศุภโกศล       | กรรมการ |
| ๓๔. อาจารย์อุทัย                          | เรืองแจ้ง     | กรรมการ |
| ๓๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาติ              | วรรณขาว       | กรรมการ |
| ๓๖. อาจารย์สุนันท์                        | แก้วอาษา      | กรรมการ |
| ๓๗. อาจารย์ชัญญะกัญญา                     | จงจิตเจริญชัย | กรรมการ |
| ๓๘. อาจารย์เพ็ญแข                         | วงศ์สุริยา    | กรรมการ |
| ๓๙. อาจารย์เสกสรร                         | พลสุวรรณ      | กรรมการ |
| ๔๐. อาจารย์ธีรฎา                          | หล้าวงษ์      | กรรมการ |
| ๔๑. อาจารย์ทรงฤทธิ์                       | ต้นวัน        | กรรมการ |
| ๔๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วาที พงศเนศวร์มฤตม | ชุมพลหิลา     | กรรมการ |
| ๔๓. อาจารย์ประสิทธิ์                      | ธาระ          | กรรมการ |
| ๔๔. อาจารย์ภัทรวรรณ                       | สำราญเลข      | กรรมการ |
| ๔๕. อาจารย์วิศาพร                         | บุญกอง        | กรรมการ |
| ๔๖. นายวุฒิพงษ์                           | ฮามวงศ์       | กรรมการ |
| ๔๗. รองศาสตราจารย์ น.สพ. ชำนาญวิทย์       | พรหมโคตร      | กรรมการ |
| ๔๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สินธร               | วิชาศิลป์     | กรรมการ |
| ๔๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กัญญาพล             | พรอเนก        | กรรมการ |
| ๕๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรอนงค์             | พวงชมพู       | กรรมการ |
| ๕๑. นายพิเชษฐ                             | เทพารุณ       | กรรมการ |
| ๕๒. นางสาวกมลวรรณ                         | จงจิตต์       | กรรมการ |
| ๕๓. นางสาวมิ่งมณ                          | หงษ์วงศ์      | กรรมการ |
| ๕๔. นางสาวพิลาศลักษณ์                     | ปานประเสริฐ   | กรรมการ |
| ๕๕. นางนุชจริย                            | สวางค์รัตน์   | กรรมการ |
| ๕๖. นางสาววรารักษ์กษณ์                    | เกตุโพธิ์     | กรรมการ |
| ๕๗. นางสาววาสนา                           | สกุลโพน       | กรรมการ |
| ๕๘. นางดวงพร                              | เทียนดาว      | กรรมการ |
| ๕๙. นางสาวธัญญา                           | พากเพียร      | กรรมการ |
| ๖๐. นายสยาม                               | ประจักษ์ศิริ  | กรรมการ |
| ๖๑. นายเมธี                               | นารามย์       | กรรมการ |
| ๖๒. อาจารย์ปานิสร                         | ประจักษ์ศิริ  | กรรมการ |
| ๖๓. นางสาวพนิดา                           | โครลามา       | กรรมการ |
| ๖๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จักวณ               | เมตตะอัคร์    | กรรมการ |
| ๖๕. นางสาวภาณิชา                          | สัทนาโค       | กรรมการ |

๒๒. นางสาวชลาสัย

เพ็ญน้อย

กรรมการและเลขานุการ

**หน้าที่**

๑. ศึกษาเอกสารกฎระเบียบในการประเมินผลการดำเนินงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
๒. ออกแบบและสร้างแบบทดสอบตามผลการดำเนินงานของโครงการและสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของการปกครองส่วนท้องถิ่นตามมิติการให้บริการ
๓. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญโดยให้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ตามตัวชี้วัดมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
๔. ปรับปรุงแบบสอบถามตามมติคณะกรรมการให้คำแนะนำจัดพิมพ์และทำสำเนาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจต่อไป
๕. รวบรวมข้อมูล จากเอกสาร ได้แก่ หนังสือ วารสาร เอกสารรายงานจากทางองค์การบริหารส่วนจังหวัด หนังสือพิมพ์ บทความที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ และผู้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็น อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่ผ่านการอบรมแล้วควบคุมโดยคณะทำงาน บุคลากร คณะจารย์ นักวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามให้ผู้ปฏิบัติงานผู้ร่วมโครงการผู้มีส่วนได้เสียผู้ที่ได้รับผลกระทบและประชาชนทั่วไปตามหมู่บ้านต่างๆให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานที่รับผิดชอบข้าง
๖. วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์เนื้อหา และหาค่าความถี่ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อสรุปผลและเขียนรายงานเมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย คณะทำงานทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ความถูกต้องหลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ การวิเคราะห์ความสอดคล้องกับด้านที่ให้ประเมินของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้การวิเคราะห์ ซึ่งเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเอกสารซึ่งจะเป็นการอ่านและการตีความหมายสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย จากเอกสารต่างๆโดยพิจารณาองค์ประกอบอื่นๆร่วมด้วยเช่นข้อมูลย้อนหลังหรือความหมายที่ซ่อนอยู่ในระหว่างบรรทัด โดยตีความหมายสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
๗. จัดทำรายงานฉบับร่าง จำนวน ๑ เล่ม เพื่อให้หน่วยงานที่จ้างตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ จำนวน ๔ เล่ม พร้อมแนบแนบพื้นที่ข้อมูลจำนวน ๔ เล่ม

**๓. คณะกรรมการประสานงาน**

|                 |            |                     |
|-----------------|------------|---------------------|
| ๑. นางสาวชลาสัย | เพ็ญน้อย   | ประธานกรรมการ       |
| ๒. นางอุษามาศ   | ธีธรรมา    | กรรมการ             |
| ๓. นายทรงสิทธิ์ | ประทุมพงษ์ | กรรมการ             |
| ๔. นางสาวณัฐพร  | อัครใส     | กรรมการและเลขานุการ |

**หน้าที่**

๑. ประสานการดำเนินงานกับคณะกรรมการดำเนินโครงการและองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี
๒. รายงานผลการดำเนินงานโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการ
๓. ประสานการจัดส่งรายงานความก้าวหน้าและรายงานฉบับสมบูรณ์ตามข้อกำหนดและข้อเสนอโครงการ

๔. ดำเนินการอื่นๆ ที่ประจักษ์ต่อการดำเนินโครงการ

๕. คณะกรรมการเงินและบัญชี

|                 |           |                     |
|-----------------|-----------|---------------------|
| ๑. นางจุฑามาศ   | ที่ปรึกษา | ประธานกรรมการ       |
| ๒. นางสาวณัฐพร  | ดีพีไอ    | กรรมการ             |
| ๓. นายทรงสิทธิ์ | ประจักษ์  | กรรมการ             |
| ๔. นางสาวธนาถ   | เพ็ญน้อย  | กรรมการและเลขานุการ |

หน้าที่

๑. เบิก-จ่ายงบประมาณจาก สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ให้กับที่ปรึกษา
๒. ตรวจสอบรายการเบิก-จ่าย ระหว่างหน่วยงานที่ทำสัญญาจ้างที่ปรึกษา สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และที่ปรึกษา
๓. สรุปและรายงานผลการเบิกจ่าย
๔. ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ให้คณะกรรมการที่ได้รับคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร  
ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เป็นต้นไป

ตั้ง ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(รองศาสตราจารย์โยธิต ศรีสุวรรณ)

รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

## ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถามประกอบการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น



### แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ของ.....เทศบาลตำบลพรหมนคร.....

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ.....เทศบาลตำบลพรหมนคร..... เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

### แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมนคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ให้ถูกต้องเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการของ.....เทศบาลตำบลพรหมนคร..... เป็นอย่างยิ่งคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม  
คณะประเมินจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร



[illegible]

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

[illegible]



## ภาคผนวก ค

### ภาพกิจกรรมดำเนินโครงการ



เทศบาลตำบลพรณนานคร อำเภอพรณนนาคม จังหวัดสกลนคร



การลงพื้นที่เพื่อสอบถามประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลพรหมนคร