



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัด โทร. ๐ ๔๒๗๗ ๙๑๗๒

ที่ สน ๕๗๗๐๑.๑/ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพรหมานคร

๑. เรื่องเดิม

เทศบาลตำบลพรหมานคร ได้ดำเนินการให้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากเทศบาลตำบลพรหมานคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เพื่อสะท้อนปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่แท้จริง และใช้ในการให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่รับผิดชอบนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการแก้ไขปัญหาให้ตรงกับความต้องการที่เกิดขึ้นในโอกาสต่อไป

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ แล้วใน ๔ หัวข้อ ดังนี้

๒.๑.๑ การกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๒.๑.๒ การกิจด้านรายได้หรือภาษี

๒.๑.๓ การกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

๒.๑.๔ การกิจด้านสาธารณสุข

๒.๒ ผลสรุปรวมจากการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังนี้

ภารกิจ	ผลการสำรวจความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
๑. ภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙๖.๙	๒	มากที่สุด
๒. ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี	๙๖.๗	๓	มากที่สุด
๓. ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๙๗.๐	๑	มากที่สุด
๔. ภารกิจด้านสาธารณสุข	๙๖.๔	๔	มากที่สุด

ดังนั้น จากงานบริการทั้ง ๔ งาน และคุณภาพการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ปรากฏว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานครเท่ากับร้อยละ ๙๖.๗

๒.๓ การสำรวจดังกล่าวข้างต้น พบข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการดังนี้

ข้อเสนอแนะ	ประเด็นข้อเสนอแนะ
ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการในส่วนของการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส ในเรื่องการขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพ สิทธิต่างๆ และวิธีปฏิบัติในการรับเบี้ยยังชีพให้ชัดเจนยิ่งขึ้น รวมถึงทำโครงการเดิมอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส
ด้านรายได้หรือภาษี	ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ โดยการทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงวิธีการและหลักการคิดภาษีแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีแต่ละประเภท รวมถึงป้ายบอกอัตราธรรมเนียมต่าง ๆ หรือจัดทำแผ่นพับแนะนำการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม เพื่อให้เกิดความยุติธรรมในการจัดเก็บรายได้ รวมทั้งกรณีความล่าช้าในการเสียภาษี ควรมีการติดตามอย่างใกล้ชิด โดยทำหนังสือทวงถามไปยังผู้ค้างชำระภาษีอย่างต่อเนื่อง
ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการในส่วนของปัญหาสิ่งแวดล้อมในชุมชนซึ่งมีส่วนที่สัมพันธ์ต่อเนื่องไปถึงด้านสุขภาพในชุมชน เช่น โครงการรณรงค์เพื่อกำจัดขยะในชุมชนอย่างถูกวิธี โครงการคัดแยกขยะต้นทาง เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมในชุมชนแล้ว ยังเป็นการเสริมสร้างสุขภาพที่ถูกสุขอนามัย
ด้านสาธารณสุข	ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉพาะอุปกรณ์เครื่องมือ รวมถึงเวชภัณฑ์ให้พร้อมในการบริการช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้นในกรณีเจ็บป่วย หรือประสบภัยต่าง ๆ รวมทั้งควรเสริมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะด้านความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ

๓. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินการตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากผลสำรวจ เห็นควรดำเนินการดังนี้

๓.๑ รับทราบผลการสำรวจนี้เพื่อ ใช้ในการหาวิธีการปรับปรุง แก้ไข กระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและภารกิจงานของเทศบาลตำบลพรหมานคร ในปีงบประมาณ ๒๕๖๙ และปีต่อไป

๓.๒ สำเนาแจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจให้ ส่วนราชการทราบเพื่อหาแนวทาง โครงการ กิจกรรม และวิธีการในการปรับปรุงการให้บริการในแต่ละส่วนราชการตามข้อเสนอแนะ

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป



(นางสาวปองใจ ปากเมย)
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ



(นางสาวสายพิน ชิวะโต)
หัวหน้าสำนักปลัด



ว่าที่ร้อยตรี
(วัฒนา กุลอักษ)
ปลัดเทศบาลตำบลพรรณานคร



(นายสมยศ ศรีสอาด)
นายกเทศมนตรีตำบลพรรณานคร



ประกาศเทศบาลตำบลพรหมานคร
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

ตามที่เทศบาลตำบลพรหมานครได้ดำเนินการให้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร สํารวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากเทศบาลตำบลพรหมานคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เพื่อสะท้อนปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่แท้จริง และใช้ในการให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่รับผิดชอบนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการแก้ไขปัญหาให้ตรงกับความต้องการที่เกิดขึ้นในโอกาสต่อไป นั้น

เทศบาลตำบลพรหมานคร จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่รับบริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ดังนี้

ภารกิจ	ผลการสำรวจความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
๑. ภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙๖.๙	๒	มากที่สุด
๒. ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี	๙๖.๗	๓	มากที่สุด
๓. ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๙๗.๐	๑	มากที่สุด
๔. ภารกิจด้านสาธารณสุข	๙๖.๔	๔	มากที่สุด

ดังนั้น จากงานบริการทั้ง ๔ ด้าน และคุณภาพการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ปรากฏว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานครเท่ากับร้อยละ ๙๖.๗

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๘

(นายสมยศ ศรีสอาด)

นายกเทศมนตรีตำบลพรหมานคร



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร
อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ 2568

เสนอ
เทศบาลตำบลพรหมานคร
อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร

โดย
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานครในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านสาธารณสุข โดยเป็นการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และประกอบการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพรหมานคร ซึ่งคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการวิจัยอันเป็นความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษากับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการให้บริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่น

คณะวิทยาการจัดการ ขอขอบคุณประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพรหมานคร คณะผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพรหมานคร ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ใช้วิธีดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านสาธารณสุข

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพรหมานคร จำนวน 360 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม (cluster sampling) และแต่ละกลุ่มเลือกตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental selection) จากประชากรทั้งหมด จำนวน 5,681 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการศึกษา

1. โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ ระดับความพึงพอใจ 96.7

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามงานบริการ ปรากฏว่า ทุกงานบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.9) งานด้านรายได้หรือภาษี คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.7) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.0) และงานด้านสาธารณสุข คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.4)

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ ปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมีค่าสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.2 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.9, 96.7 และ 96.1 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร แยกตามงานบริการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้ บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ 96.9 ด้านขั้นตอนการให้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับร้อยละ 97.6

งานด้านรายได้หรือภาษี ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ 96.7 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.4

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ 97.0 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.2

งานด้านสาธารณสุข ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ 96.4 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 96.8

สรุปผลการประเมินตามมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจจากงานบริการ

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.9
2. งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.7
3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 97.0
4. งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.4

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 97.2
2. ช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.1
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.7
4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.9

ในภาพรวมจากงานบริการทั้ง 4 งาน และคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ปรากฏว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเท่ากับร้อยละ 96.7 ดังนั้น คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อยู่ในเกณฑ์คะแนนระดับ 10

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนนคุณภาพการให้บริการ
<input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับ 10
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	ระดับ 9
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	ระดับ 8
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	ระดับ 7

- | | |
|--|---------|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80 | ระดับ 6 |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75 | ระดับ 5 |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70 | ระดับ 4 |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65 | ระดับ 3 |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60 | ระดับ 2 |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55 | ระดับ 1 |
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50 | ระดับ 0 |

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	จ
สารบัญภาพ	ช
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1	
บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2	
การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	9
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
กรอบแนวคิดในการวิจัย	18
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร	19
ภารกิจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานครเพื่อรับการประเมิน ความพึงพอใจ	25
บทที่ 3	
วิธีดำเนินการศึกษา	28
สถานที่ดำเนินการวิจัย	28
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล	30
การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผลข้อมูล	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4	ผลการศึกษา	34
	ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
	ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล พรณานคร อำเภอพรณานิคม จังหวัดสกลนคร	36
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	46
	สรุปผลการศึกษา	46
	อภิปรายผล	48
	ข้อเสนอแนะ	49
บรรณานุกรม		51
ภาคผนวก		54
	แบบสอบถาม	

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	18
2.2	เทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร	19

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	เขตการปกครองแบ่งตามหมู่บ้าน จำนวนประชากร และจำนวนครัวเรือน	21
3.1	ขนาดตัวอย่างย่อยผู้รับบริการจากงานบริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร	30
4.1	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	34
4.2	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ในภาพรวมตามงานบริการ	36
4.3	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ในภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ	37
4.4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	38
4.5	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร งานด้านรายได้หรือภาษี	40
4.6	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	42
4.7	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร งานด้านสาธารณสุข	44

บทที่ 1

บทนำ

ที่มา และความสำคัญ

จากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ที่กำหนดหลักการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของรัฐ การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ราชกิจจานุเบกษา, 2545) ดังนั้น จึงทำให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ มีการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการบูรณาการ แก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็น รูปแบบของการปกครองที่มีการกระจายอำนาจจากรัฐไปยังหน่วยปกครองในระดับท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน และส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งเป็นหลัก สำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

เทศบาลตำบลเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้ ประชาชนจัดการปกครองตนเอง โดยดำเนินกิจกรรมเพื่อผลประโยชน์ของรัฐ และของประชาชนในท้องถิ่น โดยเฉพาะปัจจุบันการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจาก กระบวนการพัฒนาประเทศทำให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ชุมชน ท้องถิ่นขยายตัวตามไปด้วยและเกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซับซ้อนขึ้น ทั้งด้านการค้า การลงทุน การ บริการ การจ้างงาน แต่ในขณะเดียวกันก็เกิดปัญหาด้านการจัดบริการสาธารณะมากขึ้น เช่น การจัดการ ด้านสิ่งแวดล้อม การบริการสาธารณสุข ด้านเคหะและชุมชน และด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ในชุมชน เป็นต้น ในท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นเมืองแต่บทบาทภาคราชการส่วนภูมิภาค กลับลดน้อยลงด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากร จึงทำให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความ จำเป็นและสำคัญต่อประชาชนมากขึ้น

การบริหารงานของเทศบาลตำบลจะครอบคลุมภารกิจที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในพื้นที่ ด้านการบริการต่าง ๆ ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ มีผลกระทบต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะการให้บริการส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง เช่น งานบริการการศึกษา งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานป้องกันและการบรรเทาสาธารณภัย งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานส่งเสริมการเกษตร เป็นต้น ดังนั้น เทศบาลตำบลต้องขยายการให้บริการ ไปสู่ประชาชนในพื้นที่ให้ครอบคลุมมากที่สุด และเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

เทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร เดิมมีฐานะการปกครอง ส่วนท้องถิ่นรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539 (ราชกิจจานุเบกษา, 2539) และยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลเมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2556 (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2556) มีหมู่บ้านในเขตปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 13 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านม่วงไข่ หมู่ 1, บ้านพรหม หมู่ 2, บ้านวังปลาบ่อ หมู่ 3, บ้านนาหัวช้าง หมู่ 4, บ้านบะทอง หมู่ 5, บ้านโคกสุวรรณ หมู่ 6, บ้านเม็ก หมู่ 7, บ้านโคกชุมพร หมู่ 8, บ้านหนองทุ่ม หมู่ 9, บ้านน้อยโนนจันทน์ หมู่ 10, บ้านหนองแวง หมู่ 11, บ้านบะทองใหม่ หมู่ 12, และบ้านหนองอ้อ หมู่ 13

เทศบาลตำบลพรหมานคร ได้ตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่ในการให้บริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์แก่ประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานครจึงมีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นการสะท้อนความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อบริการต่าง ๆ และนอกจากจะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนแล้วยังแสดงถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ตามงานบริการและคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

งานบริการ 4 งาน ประกอบด้วย

- 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 4) งานด้านสาธารณสุข

คุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร จำนวน 5,681 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการหรือได้รับบริการจากส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร จำนวน 360 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม และในแต่ละกลุ่มเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษานี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม สอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพรหมานคร ดังนี้

1. ประโยชน์เชิงนโยบาย ผู้บริหารหน่วยงานสามารถนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำกรอบนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ/กิจกรรม ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร

2. ประโยชน์เชิงปฏิบัติ ผู้บริหารหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ สามารถนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

3. ประโยชน์เชิงวิชาการ หน่วยงานสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการประเมินงานบริการด้านอื่น ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับจากการให้บริการตามงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรมของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่ได้รับบริการจากการให้บริการตามงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรมของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร โดยได้รับผลจากงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรมนั้น ๆ

3. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร จากงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านสาธารณสุข

5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ตามงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรม รวมถึงวิทยากรที่มาให้ความรู้ในโครงการ/กิจกรรมที่เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร จัดบริการแก่ประชาชน

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร โดยคณะผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมด้านแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย
5. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจเป็นการศึกษาด้านการให้บริการซึ่งมีผู้เกี่ยวข้อง 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในประเด็นผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ให้บริการมากน้อยเพียงใด

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยาโดย แซปลิน (Chaplin, 1968, p.437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550, หน้า 6) หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อสถานประกอบการจากการเข้าไปใช้บริการในสถานประกอบการ

เชลลี่ (Shelly, 1975) สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่ต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีกหรือมีความสุขมากขึ้น จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

คูลเลน (Cullen, 2001, p.664) ได้ให้คำจำกัดความ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคล ทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับคุณลักษณะในการให้บริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้รับจากการใช้บริการทุกประเภท ซึ่งนำไปสู่การสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

คอตเลอร์ และ เคลเลอร์ (Kotler & Keller, 2012, p.128) ให้ความหมายความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการให้บริการกับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าลูกค้าได้รับบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม ถ้าลูกค้าได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

สมหมาย เปียณอม (2551, หน้า 10) ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเองในสิ่งที่ขาดหายไป และตัวกำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจและมีความสุข รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2554, หน้า 170) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นภาวะการแสดงออกถึงระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพและการรับรู้สิ่งนั้น ๆ

จากความหมายและคำจำกัดความของความพึงพอใจที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หรือเรื่องราวต่าง ๆ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะมีอย่างน้อยแตกต่างกันหรือเหมือนกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อม และปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจ ที่เกิดจากรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมาย และความต้องการหรือแรงจูงใจ โดยการเปรียบเทียบผลจากการให้บริการกับความคาดหวัง ดังนั้น ทฤษฎีด้านความพึงพอใจจึงเกี่ยวข้องกับทฤษฎีด้านแรงจูงใจ และทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งอุกฤษฎ์ ทรงชัยสงวน (2543) ได้รวบรวมไว้ ดังนี้

1. ทฤษฎีแรงจูงใจ

มนุษย์มีความต้องการในด้านต่าง ๆ โดยจะเรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคม การยอมรับคุณค่าของตนเองจากกลุ่ม และการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น (ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow)

โดยแรงจูงใจนั้นเป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจ เป็นปัจจัยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เช่น การยอมรับ ความสำเร็จ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน แต่ก็มีปัจจัยขัดขวางความพึงพอใจ คือ ปัจจัยการบริหารจัดการในองค์กร เช่น นโยบายขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herz Berg) ซึ่งปัจจัยดังกล่าว ก็คือ ความต้องการของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ (ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClland)

2. ทฤษฎีความคาดหวัง

แรงจูงใจว่าเป็นความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อความสามารถในการทำงานของตนเอง และผลลัพธ์ที่จะได้รับการทำงำนนั้น โดยการประเมินความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นแล้วถึงปฏิบัติ ดังนั้น มนุษย์จะร่วมกิจกรรมที่คาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งที่ปรารถนา (ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom)

กรณีการบริโภคสินค้าหรือบริการ ความคาดหวังของผู้บริโภค หมายถึง ทักษะคติเกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นจากบริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988, p.16) ซึ่งความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการจะมีลักษณะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสถานการณ์ กลุ่มประชากร และประสบการณ์ในการรับบริการ (Lovell, 1996) เช่น ลูกค้าทราบว่าไม่มีการบริการอาหารในเที่ยวบินระยะสั้นในประเทศ แต่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องมีบริการอาหารในเที่ยวบินระหว่างประเทศ เป็นต้น

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, 2548: พิมล เมขสวัสดิ์, 2549)

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ
2. ราคาค่าบริการ ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการเทียบกับราคา ค่าบริการที่ต้องจ่าย
3. สถานที่บริการ เป็นการตอบสนองความต้องการในการเข้าถึงบริการได้สะดวก ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทั้งทำเลที่ตั้งและมีสถานที่บริการอย่างทั่วถึง
4. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวก ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกอยากใช้บริการ
5. ผู้ให้บริการ ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ โดยผู้บริหารจะทำหน้าที่วางนโยบายการบริการให้สอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติก็ให้บริการด้วยพฤติกรรมที่พร้อมจะให้บริการด้วยความสนใจ เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ
6. สภาพแวดล้อมของการบริการและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ได้แก่ การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งสถานที่ การจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ

7. กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ความพึงพอใจยังเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกมาเป็นระดับมากน้อย โดยขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ตัวผลิตภัณฑ์บริการ ราคาค่าบริการ สถานที่ให้บริการ การแนะนำบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมในการบริการ และกระบวนการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติ โดยสามารถประเมินจากความรู้สึกหรือทัศนคติของแต่ละบุคคล ซึ่งความรู้สึกของคนเป็นองค์ประกอบหนึ่งของทัศนคติ นอกเหนือจาก ความคิด และพฤติกรรม (Allport, 1935) โดยความรู้สึกจะส่งผลต่อทัศนคติ เช่น ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ความชอบ ความพอใจ ความเห็นใจ ส่วนความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ความไม่ชอบ ความไม่พอใจ ความกลัว และรังเกียจ ส่วนความคิด เป็นการแสดงทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี จากการให้บริการ ได้แก่ หน่วยงานที่ให้บริการ ความหลากหลายของบริการ อรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ การแนะนำบริการ คุณภาพของการบริการ และความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย สำหรับพฤติกรรม เป็นความพร้อมที่จะกระทำ หรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

จะเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้น การวัดความพึงพอใจจึงเป็นการวัดความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ด้วยเหตุนี้การประเมินความพึงพอใจจึงต้องคำนึงถึงหลักของการวัดทัศนคติ (บุญธรรม กิจปรีดา บริสุทธิ, 2551) ได้แก่ 1) สิ่งเร้าหรือสิ่งที่ต้องการทำเพื่อกระตุ้นให้แสดงกิริยาออกมา 2) ทิศทางทัศนคติ ต้องเป็นเส้นตรงและต่อเนื่องกันลักษณะซ้ายไปขวา และบวกไปลบ และ 3) ความเข้มของทัศนคติ กิริยา และความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเร้ามีปริมาณมากหรือน้อยแตกต่างกันไป เช่น ชอบมาก ชอบน้อย เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ในปัจจุบันการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้คนเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้คนยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดี ความสะดวกสบาย และการใช้ชีวิตที่รวดเร็วมากขึ้น จึงทำให้เกิดความต้องการบริการที่ดีและมีคุณภาพ การบริการจึงมีความสำคัญ โดยมีประเด็นในการศึกษา ได้แก่ ความหมายของการบริการ หลักของการบริการ และคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ความหมายของการบริการ

การบริการ ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน แปลว่า การปฏิบัติ การรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น โรงแรมนี้บริการลูกค้าดีมาก การบริการลูกค้าของบริษัทเราตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสะดวกสบายและให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554)

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการแก่บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ด้วยวิธีการหลากหลายเพื่อให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น รวมทั้งการอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็ถือเป็นการบริการ

คอตเลอร์ และ เคลเลอร์ (Kotler & Keller, 2012) การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า โดยมีคุณลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ เช่น ผู้ให้บริการต้องแต่งตัวดี บุคลิกดี พุดจาดี เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีประสิทธิภาพ เป็นต้น
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภค เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา
3. ไม่แน่นอน การบริการมีความไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

โดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ โดยการบริการที่ดีเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการได้ตรงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ

หลักของการบริการ

ในการบริการผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงหลักในการบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดหรือเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ดังนี้ (สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 13)

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ บริการนั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่บริการที่จัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ เพราะจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการ และยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องมีความเหมาะสมกับต้นทุนและไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของบุคคล โดยคำนึงถึงความสอดคล้องหรือความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มีความสม่ำเสมอด้วยการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความเสมอภาคที่ทุกคนสามารถใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน และต้องมีความประหยัดค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ รวมทั้งต้องสะดวกสบายและรวดเร็ว

คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดหนึ่งที่น่าสนใจนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารของภาครัฐ โดยนำมาใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการจากการให้บริการ และเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง คุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ควรทำ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ชัชวาลย์ ทัตศิวิษ, 2554)

การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วเป็นเรื่องที่ยาก เพราะธรรมชาติของงานบริการมีความไม่แน่นอน จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก แต่อย่างไรก็ตามสามารถประเมินคุณภาพการให้บริการจากองค์ประกอบ 2 ส่วน ดังนี้ (Gronroos, 2000)

1. คุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวัง ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด ภาพลักษณ์ขององค์กร การสื่อสารแบบปากต่อปาก และความต้องการของลูกค้า

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัย คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่

ผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวัง กับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการว่ามีความสอดคล้องกันหรือแตกต่างกันอย่างไร และเมื่อนำมาพิจารณาพร้อมกันแล้วจะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด หากผลการเปรียบเทียบ พบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้ผู้รับบริการ ประเมินคุณภาพการให้บริการได้ว่าดีหรือไม่ดี

การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากคุณลักษณะต่าง ๆ ของการบริการ (Steve & Cook, 1995, p.53) ได้แก่ การเข้าถึงบริการได้ทันทีของผู้มาใช้บริการ ความ สะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การให้ความสำคัญ ต่อผู้รับบริการ อัตราค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ คุณภาพการให้บริการทั้งระหว่าง เข้ารับบริการและภายหลังรับบริการ คุณภาพของบริการที่ได้รับ ความปลอดภัยในการให้บริการจาก ผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ และความรวดเร็วในการให้บริการ

การวัดความพึงพอใจจากการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต้องนำกลยุทธ์ การจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้ผู้รับบริการเกิดความ ประทับใจในบริการและบอกต่อในคุณภาพการบริการ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญ ต่อบุคคลหลายฝ่าย ดังนี้ (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, 2548)

1. ด้านผู้ให้บริการ การจัดบริการให้แก่ผู้รับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรคำนึงถึง มีดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของบริการ โดย รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการยังใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ เช่น สถานที่ อุปกรณ์ ความน่าเชื่อถือ ความเต็มใจบริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ เป็นต้น

1.2 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของ งานบริการ โดยการบริการจะดีเพียงใดนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความพอใจในงานของตน ซึ่งทำให้เกิดความทุ่มเททำงานและนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ด้านผู้รับบริการ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังจากการมาใช้บริการ คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องตระหนักและจัดให้มี อย่างเพียงพอ เกิดการแข่งขันในการให้บริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้น

2.2 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ช่วยพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการสูงขึ้นและมีความหลากหลายมากขึ้น

การวัดความพึงพอใจในการบริการ เป็นวิธีการที่ทำให้ทราบผลของการให้บริการ ผู้รับบริการ จะมีความพึงพอใจมากน้อยเท่าใด และมีความต้องการอย่างไร หรือมีปัญหาอะไรบ้างในการใช้บริการ โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์กรมีหน้าที่ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการให้บริการ และเกิดประสิทธิผลแก่ผู้รับบริการ

โดยสรุป การวัดความพึงพอใจในการบริการเป็นการวัดความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้รับ บริการที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะมากน้อยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความคาดหวัง จากการบริการที่ได้รับเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากบริการ รวมทั้งการรับรู้คุณภาพการให้บริการและการ เสนอให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการผ่านกระบวนการบริการต่าง ๆ โดยผู้รับบริการจะประเมิน ผู้ให้บริการว่ามีการดำเนินการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร ซึ่งจะ นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากหลักการวัดความพึงพอใจ ซึ่งสามารถประเมินจากการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกของ บุคคล ดังนั้น สามารถวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 39)

1. การสังเกตเป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการ สังเกตพฤติกรรมก่อนรับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังการรับบริการ เช่น สังเกตจากการพูด สีหน้า กิริยาท่าทาง ความถี่ในการมารับบริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ในการ จูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การสัมภาษณ์เป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพ

3. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง ทำโดยการร้องขอหรือ ขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด ให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยข้อความคำถามจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากบริการที่ได้รับ เช่น ลักษณะการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

แบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจเป็นมาตรวัดทัศนคติ (attitude scale) ที่เรียกว่า มาตร ประเมินค่า (rating scale) โดยแบ่งเป็น 5 ประเภท ได้แก่ มาตรวัดแบบแบ่งกลุ่มคำตอบ มาตรวัดแบบ ลิกเคอร์ท (Likert scale) มาตรวัดแบบใช้คำที่มีความหมายตรงข้ามกัน มาตรวัดแบบให้คะแนนมากกว่า หรือน้อยกว่า และมาตรวัดแบบแบ่งคะแนนรวม ซึ่งแต่ละประเภทต่างมีข้อดีและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน ดังนั้น การจะเลือกใช้มาตรวัดแบบใดขึ้นอยู่กับลักษณะตัวแปรภาวะสันนิษฐานและข้อจำกัดของการศึกษา (สุวิมล ติรกานันท์, 2557)

บริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ เป็นการให้บริการประชาชนหรือการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐ จัดให้แก่ประชาชน โดยให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการ ในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ประกอบด้วย ผู้รับบริการ ระบบบริการ และผลการให้บริการ (ปรัชญา เวสารัชช์, 2540) รัฐบาลจะให้บริการแก่ประชาชนได้ในวงกว้าง แต่หน่วยงานส่วนท้องถิ่นจะให้บริการเฉพาะ ประชาชนในท้องถิ่นของตน ดังนั้น การบริการในท้องถิ่นจึงเน้นคุณภาพการบริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ โดยเฉพาะบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยึดการบริการแก่ประชาชนเป็น เป้าหมายสำคัญ ภายใต้หลักการพื้นฐานของบริการสาธารณะ ดังนี้ (Millet, 1954)

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ ทุกคนสามารถใช้ บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของ กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการต้องตรงเวลา ถ้าไม่ตรงเวลา จะถือว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐไม่มีประสิทธิผล คือ ประชาชนไม่พึงพอใจบริการนั่นเอง

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีจำนวนบริการและสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ ของประชาชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการที่จะหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน แสดงถึง การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะให้บริการได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

6. ผู้ให้บริการสาธารณะต้องวางตัวเป็นกลาง หมายถึง ให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์ มีกิริยา ท่าทาง และวาจาที่สุภาพ

สรุป ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการสาธารณะ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) กระบวนการ ให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ 2) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสะท้อนจากช่องทางการให้บริการ และความเพียงพอ ของบริการ รวมถึงประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นการแสดงถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ และ 4) สภาพแวดล้อมในการให้บริการ เช่น สถานที่ มีความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เป็นต้น

ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นจะวัดจากคุณภาพการให้บริการโดยให้สอดคล้องกับคุณภาพการบริการสาธารณะ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ การติดต่อประสานงาน ขั้นตอนการให้บริการ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการ ให้บริการ รวมทั้งความถูกต้องเหมาะสม ความรวดเร็วในการบริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่ การแจ้งช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ อุปกรณ์หรือเครื่องมือสำหรับให้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ทักษะ ความรู้ความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท ความเอาใจใส่ทุ่มเท ความรวดเร็ว และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

4. ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ เอกสารความรู้ประกอบกิจกรรม และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ

สำหรับการศึกษาคั้งนี้ จะวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยมาตรวัดแบบลิทเคอร์ท เนื่องจาก การเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้แบบสอบถามความพึงพอใจไม่ใช้การสัมภาษณ์ และข้อคำถามมีลักษณะเป็นพฤติกรรมเพื่อวัดทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

บริการสาธารณะของเทศบาล

การจัดการบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจองค์กรปกครองท้องถิ่นต้องมีลักษณะเป็นภารกิจที่ตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น ได้แก่ สวัสดิการของคนในท้องถิ่น และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่น

รัฐบาลกำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งมีภารกิจของเทศบาล 7 ด้าน ดังนี้

1. ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก 2) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร 3) จัดให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 4) การผังเมือง 5) การควบคุมอาคาร 6) การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ 7) การสาธารณสุขูปการ 8) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร และ 9) จัดให้มีและควบคุม ตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

2. ภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย 1) การจัดการศึกษา 2) การส่งเสริมกีฬา 3) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล 4) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส 5) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน 6) การจัดให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ 7) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ และ 8) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

3. ภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ประกอบด้วย 1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2) การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น 3) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด การจัดการที่อยู่อาศัย 4) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง 5) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และ 6) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4. ภารกิจด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร 2) ส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ 3) การพาณิชยกรรมและการส่งเสริมการลงทุน 4) การส่งเสริมการท่องเที่ยว และ 5) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

5. ภารกิจด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ประกอบด้วย 1) การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม 2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 3) การดูแลที่สาธารณะ และ 4) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

6. ภารกิจด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ประกอบด้วย 1) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และ 2) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

7. ภารกิจด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 1) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน และ 2) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการมีมาตรการป้องกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล (2567) ทำการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมิตรภาพ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จากผู้รับบริการ 9 งานบริการ ได้แก่ งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข งานด้านทะเบียน และงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะในเขตตำบลมิตรภาพ) งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ/ฝึกอบรมอาชีพเสริม/ส่งเสริมสนับสนุนอาชีพ) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านบริการกฎหมาย ผลการสำรวจ พบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 95.35 และเมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามประเภทงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีมากที่สุด รองลงมา คือ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยงาน ด้านสาธารณสุข งานด้านทะเบียน งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านบริการกฎหมาย ตามลำดับ

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (2566) ทำการศึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอน อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานสาธารณสุข งานด้านวัฒนธรรมประเพณี และงานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 (คิดเป็นร้อยละ 92.80), 4.52 (คิดเป็นร้อยละ 90.40), 4.44 (คิดเป็นร้อยละ 88.80) และ 4.58 (คิดเป็นร้อยละ 91.60) ตามลำดับ และในภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอน อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (คิดเป็นร้อยละ 91.00)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2565) ทำการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากผู้รับบริการ 4 งานบริการ ได้แก่ งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร งานด้านการบริการรับชำระภาษี งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล) และงานด้านสังคมสงเคราะห์ ผลการสำรวจ พบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32 (คิดเป็นร้อยละ 86.4) และเมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.33 (คิดเป็นร้อยละ 86.6) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.32 (คิดเป็นร้อยละ 86.4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.31 (คิดเป็นร้อยละ 86.2) และด้านขั้นตอนการให้บริการ

ค่าเฉลี่ย 4.30 (คิดเป็นร้อยละ 86.0) และเมื่อพิจารณาตามประเภทงานบริการ พบว่า ผู้รับ บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร ค่าเฉลี่ย 4.40 (คิดเป็นร้อยละ 88.0) งานด้านบริการรับชำระภาษีค่าเฉลี่ย 4.36 (คิดเป็นร้อยละ 87.2) งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล) ค่าเฉลี่ย 4.26 (คิดเป็น ร้อยละ 85.2) และงานด้านสังคมสงเคราะห์ ค่าเฉลี่ย 4.24 (คิดเป็นร้อยละ 84.8)

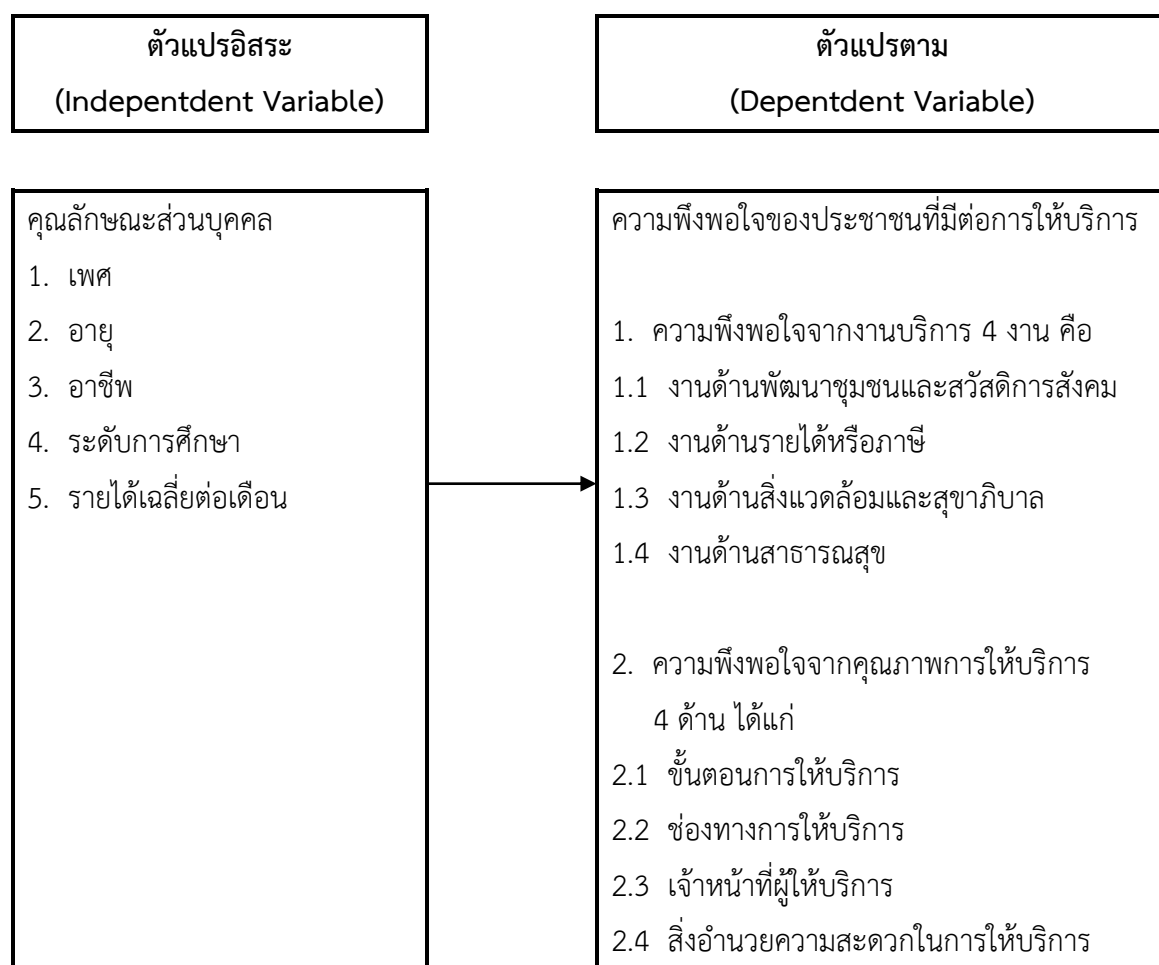
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2564) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ จากงานบริการ 4 งาน พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการในภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 โดยแบ่งเป็น งานที่ 1) งานด้านทะเบียน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 งานที่ 2) งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 งานที่ 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และงานที่ 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (2563) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จากภารกิจของงานการให้บริการ 5 งาน ในภาพรวมทุกภารกิจประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 88.92 แบ่งเป็น งานที่ 1) โครงการพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆ ในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.33 งานที่ 2) ด้านการศึกษา: คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 3 ในสังกัดเทศบาล มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.94 งานที่ 3) ด้านการสาธารณสุข: การให้บริการสาธารณสุขเชิงรุก มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.42 และงานที่ 4) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม: มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.16

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ (2563) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลชนแดน อำเภอสองแคว จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 5 งาน บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกงานบริการประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ พบว่า งานที่ 1) ด้านการแก้ไขปัญหาเสพติดในพื้นที่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 งานที่ 2) งานด้านกู้ชีพกู้ภัย มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 งานที่ 3) งานด้านการจัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 งานที่ 4) งานด้านการบริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.461 และงานที่ 5) งานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.48

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรณานคร อำเภอพรณานิคม จังหวัดสกลนคร โดยความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับความคาดหวังจากการบริการที่ได้รับเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากบริการของแต่ละบุคคล และการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ซึ่งสะท้อนผ่านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังภาพที่ 2.1

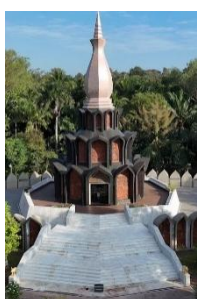


ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรณานคร
อำเภอพรณานิคม จังหวัดสกลนคร



สถานที่สำคัญ/สถานที่ท่องเที่ยว



วัดป่าอุดมสมพร
“ตามรอยหลวงปู่ฝั้น”



https://www.facebook.com/people/วัดป่าอุดมสมพร-ตำบลพรณานิคม-อำเภอพรณานิคม-จังหวัดสกลนคร/100067322593028/?sk=photos&locale=th_TH

ผลิตภัณฑ์ชุมชน



ผ้าคราม
“ผ้าไทยแม่เพ็ญotop”

<https://www.facebook.com/ผ้าไทยแม่เพ็ญotop-100062871141564/>



ไม้กวาด
“บ้านวังปลาบ้อม”

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=811846384079580&set=pcb.811847577412794>

ภาพที่ 2.2 เทศบาลตำบลพรณานคร อำเภอพรณานิคม จังหวัดสกลนคร
ที่มา : เทศบาลตำบลพรณานคร, 2568

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรณานคร ประกอบด้วย สภาพทั่วไป การปกครองส่วนท้องถิ่น โครงสร้างพื้นฐานและระบบบริการขั้นพื้นฐาน สภาพสังคม สภาพทางเศรษฐกิจ และงานบริการ เพื่อรับการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ (สำนักบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง, 2568: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2568: เทศบาลตำบลพรณานคร, 2568) ดังนี้

1. สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลพรรณานคร เดิมมีฐานะการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539 ต่อมาได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลพรรณานครเมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2556 ปัจจุบันมีสถานะเป็นเทศบาลตำบลขนาดกลาง

ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลตำบลพรรณานคร ตั้งอยู่ที่บ้านพรรณา หมู่ 2 ถนนนิตโย ตำบลพรรณา อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร อยู่ห่างจากจังหวัดสกลนครไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 22 (สายสกลนคร-อุดรธานี) ระยะทางประมาณ 39 กิโลเมตร เทศบาลตำบลพรรณานคร มีพื้นที่โดยประมาณ 18,750 ไร่ หรือประมาณ 30.07 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับหน่วยปกครองท้องถิ่นอื่น ดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับตำบลต้นผึ้ง อำเภอพังโคน และตำบลบะฮี อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

ทิศใต้ ติดกับตำบลวังยาง และตำบลไร่ อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันออก ติดกับตำบลวังยาง อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันตก ติดกับตำบลช้างมิ่ง อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

ภูมิประเทศ/ภูมิอากาศ

ภูมิประเทศของเทศบาลตำบลพรรณานคร ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเรียบถึงราบลุ่ม อยู่สูงกว่าระดับน้ำทะเล โดยเฉลี่ย 180 เมตร เหมาะแก่การทำการเกษตร ปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ และการเลี้ยงสัตว์น้ำ มีแหล่งน้ำธรรมชาติ เช่น ลำน้ำอูน ห้วยอูนเฒ่า เป็นต้น

ภูมิอากาศของเทศบาลตำบลพรรณานครเป็นแบบลมมรสุมเขตร้อน แบ่งเป็น 3 ฤดู ฤดูร้อน ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนเมษายน อากาศจะร้อนมากในเดือนเมษายน บางครั้งมีอากาศเย็น และเกิดพายุฝนฟ้าคะนอง ลมกรรโชกแรง และอาจมีลูกเห็บตก ฤดูฝนช่วงเดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม ฝนตกมากในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม แต่ปริมาณน้ำฝนค่อนข้างน้อย และอาจเกิดฝนทิ้งช่วงประมาณ 1-2 สัปดาห์ และฤดูหนาวช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ สภาพอากาศแห้งแล้ง และอากาศหนาวมากในช่วงเดือนธันวาคม-มกราคม

ทรัพยากรธรรมชาติ

1) ทรัพยากรป่าไม้ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพรรณานครมีป่าชุมชนที่สำคัญ คือ ป่าชุมชนบ้านโคกชุมพร ป่าชุมชนบ้านบะทองใหม่ รวมทั้งป่าสาธารณะประโยชน์บ้านม่วงไข่ ซึ่งใช้ประโยชน์เป็นแหล่งอาหารทางธรรมชาติแก่คนในชุมชนและพื้นที่ใกล้เคียง

2) ทรัพยากรดิน ลักษณะสภาพดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย บางพื้นที่เป็นดินเหนียว และบางแห่งเป็นดินเค็มมีเกลือโซเดียมคละไรร้อยอยู่ในดินปริมาณมาก ทำให้สภาพดินของพื้นที่เทศบาล

ตำบลพรรณานครมีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ ปัจจุบันใช้ประโยชน์ในการทำนา ปลูกพืชไร่ ปลูกไม้ยืนต้น และบางแห่งยังคงสภาพเป็นป่าอยู่

3) ทรัพยากรน้ำ มีแหล่งน้ำธรรมชาติหลายแห่ง เช่น ลำน้ำอูน ห้วยอุนเฒ่า ห้วยทราย ห้วยเหมือง หนองหุ่ม เป็นต้น โดยแหล่งน้ำเหล่านี้จะใช้ประโยชน์ทางการเกษตร ส่วนใหญ่ใช้ทำนา และปลูกพืชในช่วงฤดูแล้ง นอกจากนี้ยังมีแหล่งน้ำที่สร้างขึ้นเป็นสระเก็บน้ำ เช่น หนองพรานเฒ่า 1 หนองเลิง สำหรับไว้ใช้อุปโภคบริโภคในฤดูแล้ง

2. ข้อมูลด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหาร

เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร มีโครงสร้างการบริหาร 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายการเมือง และฝ่ายการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ฝ่ายการเมือง ประกอบด้วย 1) ฝ่ายนิติบัญญัติ จำนวน 12 คน ประกอบด้วย ประธานสภาเทศบาลตำบล รองประธานสภาฯ และสมาชิกสภาเทศบาลตำบล จำนวน 10 คน (ปลัดเทศบาลทำหน้าที่เลขานุการสภาฯ) 2) ฝ่ายบริหาร จำนวน 4 คน ได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกฯ 1 คน เลขานุการนายกฯ 1 คน และที่ปรึกษานายกเทศมนตรี 1 คน

ฝ่ายการปกครองส่วนท้องถิ่น มีอัตรากำลังจำนวน 48 คน ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานจ้าง ประกอบด้วย 1) หัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 5 คน ได้แก่ ปลัดเทศบาลตำบลพรรณานคร หัวหน้าสำนักปลัดฯ ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง และผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2) สำนักปลัดเทศบาล จำนวน 19 คน 3) กองคลัง จำนวน 7 คน 4) กองช่าง จำนวน 6 คน 5) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 10 คน และ 6) หน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน 1 คน

เขตพื้นที่การปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 13 หมู่บ้าน ประชากรจำนวน 5,681 คน ครั้วเรือนจำนวน 2,482 ครั้วเรือน ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 เขตการปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งตามหมู่บ้าน จำนวนประชากร และจำนวนครั้วเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน/ชุมชน	จำนวนประชากร			จำนวนครั้วเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	ม่วงไข่	288	295	583	277
2	พรรณา	57	46	103	93
3	วังปลาบ่อ	204	186	390	124
4	นาหัวช้าง	221	253	474	219

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน/ชุมชน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
5	บะทอง	166	196	362	166
6	โคกสุวรรณ	67	85	152	66
7	เม็ก	332	358	690	271
8	โคกชุมพร	278	304	582	287
9	หนองทุ่ม	237	245	482	219
10	น้อยโนนจำนงค์	135	151	286	171
11	หนองแวง	165	181	346	144
12	บะทองใหม่	308	313	621	256
13	หนองอ้อ	302	308	610	189
รวม		2,760	2,921	5,681	2,482

ที่มา : สำนักบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง, 2568 (ข้อมูล ณ กรกฎาคม 2568)

3. โครงสร้างพื้นฐานและระบบบริการขั้นพื้นฐาน

การไฟฟ้า

ประชาชนได้รับบริการไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร และประชาชนมีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือน โดยมีบริการไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่างทางและที่สาธารณะ) ซึ่งยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของเขตเทศบาล เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ขยายเขตไฟฟ้าและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ เทศบาลจึงไม่สามารถดำเนินการได้ เช่นเดียวกับถนนการแก้ปัญหา คือ ประสานความร่วมมือกันหลาย ๆ ฝ่าย เพื่อทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และทางเทศบาลตำบลพรหมานครได้ตั้งงบประมาณทยอยดำเนินการให้ทั่วถึงต่อไป

การประปา

ครัวเรือนในเขตเทศบาลตำบลพรหมานครใช้น้ำประปาจากการประปาส่วนภูมิภาคอำเภอพังโคน แต่การขยายเขตประปายังไม่ทั่วถึงทุกครัวเรือน

การสื่อสารและโทรคมนาคม

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพรหมานครส่วนมากใช้โทรศัพท์มือถือ นอกจากนี้เทศบาลตำบลพรหมานครมีหอกระจายข่าวครอบคลุมพื้นที่เทศบาลทั้งหมด ส่วนไปรษณีย์และการส่งพัสดุใช้บริการจากไปรษณีย์สาขาอำเภอพรหมานิคมและบริษัทขนส่งของเอกชน

การคมนาคม

มีเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมโยงระหว่างเทศบาลตำบลพรหมานครกับพื้นที่อื่นหลายเส้นทาง ได้แก่ ถนนสายหลัก ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 22 (ถนนนิตโย สกลนคร-อุดรธานี) ทางหลวงจังหวัด หมายเลข 2094 (พรหมานิคม-อากาศอำนวย) ถนนระหว่างหมู่บ้าน ถนนเข้าพื้นที่การเกษตร เป็นถนนลูกรัง 98 สาย ถนนลาดยาง 4 สาย ถนนคอนกรีต 81 สาย และสะพานคอนกรีต 81 แห่ง สะพานไม้ 4 แห่ง

สถานที่ท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพรหมานคร มีสถานที่ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ คือ พิพิธภัณฑสถานอาจารย์ฝั้น อาจาโร วัดป่าอุดมสมพร และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนหนองทุ่ม นอกจากนี้ยังส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจากงานประเพณีของชาวภูไทซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลพรหมานคร เช่น บุญสู่ขวัญข้าว บุญพระเวส ประเพณีลอยกระทง เป็นต้น

4. สภาพทางสังคม

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพรหมานครมีวิถีชีวิตเรียบง่าย ส่วนใหญ่พูดภาษาภูไท ภาษาลาว และนับถือศาสนาพุทธเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น กิจกรรมส่วนใหญ่จึงเป็นกิจกรรมทางศาสนา และประเพณีต่าง ๆ ตลอดปี ได้แก่ บุญขึ้นปีใหม่ บุญสู่ขวัญข้าว บุญข้าวจี บุญพระเวส บุญสงกรานต์ บุญเข้าพรรษา บุญข้าวประดับดิน บุญข้าวสารท บุญออกพรรษา และบุญกฐิน

ด้านการศึกษา

จากข้อมูลพื้นฐาน พบว่า ประชากรอายุ 15-60 ปี ประมาณ 99% อ่าน เขียน ภาษาไทย และคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ 6-14 ปี ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 100% โดยมีหน่วยงานการศึกษา ดังนี้

แหล่งการเรียนรู้ท้องถิ่น	จำนวน 7 แห่ง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลพรหมานคร	จำนวน 3 แห่ง
โรงเรียนระดับก่อน/ประถมศึกษา (สังกัด สพฐ.)	จำนวน 3 แห่ง
โรงเรียนระดับอนุบาล (โรงเรียนอนุบาลจินดาพร)	จำนวน 1 แห่ง
วิทยาลัยระดับอาชีวศึกษา (วิทยาลัยเทคโนโลยีบริการธุรกิจพรหมาน)	จำนวน 1 แห่ง

ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลพื้นฐาน พบว่า ประชาชนส่วนมากมีสุขภาพดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โดยมีหน่วยงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

โรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร	จำนวน 1 แห่ง
อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)	หมู่บ้านละ 2 คน
รถจัดเก็บขยะ	จำนวน 2 คัน

ด้านกีฬา และนันทนาการ

สนามกีฬา	จำนวน 1 แห่ง
ลานกีฬาอเนกประสงค์	จำนวน 2 แห่ง

ด้านความปลอดภัย และการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

อาสาสมัครป้องกันฝ่ายพลเรือน (อปพร.)	จำนวน 161 คน
รถยนต์ 6 ล้อ (รถบรรทุกน้ำ/เอนกประสงค์)	จำนวน 1 คัน
รถยนต์ 4 ล้อ (ใช้งานเอนกประสงค์)	จำนวน 2 คัน
รถแทรกเตอร์	จำนวน 1 คัน
รถแบ็คโฮเล็ก	จำนวน 1 คัน

5. สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพรหมานนคร โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมา คือ ค้าขาย รับจ้างทั่วไป รับราชการ และอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงประชากรบางส่วนที่อพยพไปรับจ้างต่างท้องที่หรือในตัวเมืองใหญ่ ๆ ส่วนอาชีพเสริม ได้แก่ ทอผ้าคราม และจักสาน

ด้านการเกษตร

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพรหมานนครที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ส่วนใหญ่เป็นการทำนา รองลงมา คือ ทำไร่ ทำสวนไม้ผล เลี้ยงสัตว์ และทำประมงหาปลาจากแหล่งน้ำธรรมชาติ เลี้ยงปลาในบ่อหรือในสระ โดยพืชเศรษฐกิจที่สำคัญ ได้แก่ ข้าวเหนียว ข้าวเจ้า พริก แตงโม ถั่วลิสง ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ และเมล็ดพันธุ์ผัก

ด้านการพาณิชย์/อุตสาหกรรม

ร้านค้าพาณิชย์	จำนวน 60 แห่ง
ที่พักรีสอร์ท	จำนวน 2 แห่ง
ปั้มน้ำมัน	จำนวน 1 แห่ง
โรงสีข้าว	จำนวน 10 แห่ง
โรงงานผลิตเครื่องทำถังน้ำแข็ง	จำนวน 1 แห่ง
ร้านวัสดุก่อสร้าง	จำนวน 2 แห่ง
ร้านอาหาร-แผงลอย	จำนวน 76 แห่ง
ร้านเสริมสวย	จำนวน 2 แห่ง
อู่ซ่อมรถ	จำนวน 2 แห่ง

นอกจากนี้ก็มีการรวมกลุ่มอาชีพ เช่น กลุ่มทอผ้าคราม กลุ่มสตรีหนองแวง ถัก ทอ จักสานงานสัมมาชีพ กลุ่มไม้กวาดบ้านวังปลาป้อม เป็นต้น

ด้านแรงงาน

จากข้อมูลพื้นฐาน พบว่า ประชากรที่มีอายุ 15-60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน 95% เมื่อเทียบกับอัตราส่วนระดับจังหวัดคิดเป็น 73.99% แต่ค่าแรงจะต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านเกษตร นอกจากนี้ มีประชากรอายุ 25-50 ปี บางส่วนไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งไปทำงานต่างประเทศ

ภารกิจกาให้บริการของเทศบาลตำบลพรณานครเพื่อบริการประเมินความพึงพอใจ

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้เทศบาลตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง โดยมีภารกิจอยู่ 7 ด้าน คือ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น 7) ด้านการบริหารจัดการ และการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากภารกิจดังกล่าว ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดบริการสาธารณะให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่การปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง ดังนั้น เพื่อเป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลพรณานครจึงจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจากงานบริการ 4 งาน ดังนี้

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมการกีฬา การจัดทำมีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น กิจกรรมทางศาสนา งานห้องสมุด งานสวนสาธารณะ การให้คำปรึกษา แนะนำ รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งงานรับผิดชอบออกเป็น 3 งาน คือ 1) งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านสวัสดิการสังคม ด้านสุสานและฌาปนสถาน ด้านพัฒนาชุมชน ด้านการจัดระเบียบชุมชน ด้านการกีฬาและันทนาการ 2) งานสังคมสงเคราะห์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านสังคมสงเคราะห์ประชาชนผู้ด้อยโอกาส (คนชรา คนพิการ ทูพพลภาพ และผู้ป่วยเอดส์) และ 3) งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรีและเยาวชน สนับสนุนกิจกรรมของเด็กและสตรี

เทศบาลตำบลพรณานคร ได้ทำภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ใน 3 ส่วน ได้แก่ 1) ด้านรายได้ โดยการส่งเสริมอาชีพและฝึกอบรมทักษะอาชีพให้กับประชาชน 2) ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล โดยจัดตั้งศูนย์บริการสาธารณสุขเพื่อเป็นสวัสดิการการรักษาพยาบาลแก่ประชาชน บริการตรวจสุขภาพที่บ้าน และบริการให้ความรู้ แนะนำการดูแลสุขภาพ 3) ด้านความมั่นคงทางสังคมแก่ผู้ด้อยโอกาส เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ การสงเคราะห์ครอบครัวผู้ยากไร้ในพื้นที่ การสร้างและซ่อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้ ยาจน ผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น

ดังนั้น เทศบาลตำบลพรณานคร จึงให้มีการประเมินความพึงพอใจจากงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวมทุกภารกิจ เพื่อจะได้นำผลการประเมินไปเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

2. งานด้านรายได้หรือภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษี คือ การหารายได้จากการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่น ๆ เป็นหนึ่งในภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนมาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดเก็บภาษีและอากรหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ โดยกฎหมายจะควบคุมเฉพาะเรื่องอัตราภาษีและข้อกำหนดเกี่ยวกับการยกเว้นภาษี ส่วนกระบวนการจัดเก็บองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจดำเนินการได้เองในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การสำรวจ การประเมิน การจัดเก็บ การพิจารณาอุทธรณ์ และการบังคับหรือเปรียบเทียบปรับผู้หลีกเลี่ยงภาษี

เทศบาลตำบลพรหมานคร มีการดำเนินงานด้านจัดเก็บรายได้ 2 ส่วน คือ 1) ด้านการปฏิบัติการ โดยการประกาศ อัตราภาษีที่จัดเก็บ อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในแต่ละปี ณ สำนักงาน ก่อนวันที่ 1 กุมภาพันธ์ของปีนั้น รวมทั้งราคาประเมินทุนทรัพย์ของที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งราคาประเมินทุนทรัพย์นี้จะป็นราคาเดียวกับราคาประเมินทุนทรัพย์ของกรมที่ดิน แต่ถ้าไม่มีราคาประเมินทุนทรัพย์จะมีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการคำนวณมูลค่าเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ 2) ด้านการบริการ โดยการส่งแบบประเมินภาษีให้แก่ผู้เสียภาษีภายในเดือนกุมภาพันธ์ของแต่ละปี รวมถึงการบริการค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ใบอนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง ค่าธรรมเนียมการเก็บขยะ เป็นต้น

ดังนั้น เทศบาลตำบลพรหมานคร จึงให้มีการประเมินความพึงพอใจจากงานด้านการจัดเก็บรายได้ในภาพรวมทุกภารกิจ เพื่อนำผลการประเมินไปเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นภารกิจหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีขอบข่ายหน้าที่รับผิดชอบงาน 5 ด้าน ได้แก่ 1) กิจกรรมที่ตอบสนองชุมชนขั้นพื้นฐาน เช่น การให้คำแนะนำดูแลสุขภาพทั่วไป การควบคุมสิ่งแวดล้อมให้ปลอดภัยจากมลพิษ 2) กิจกรรมป้องกันการเจ็บป่วย ความพิการ การตายก่อนเวลาอันสมควรจากโรคติดต่อ และโรคไม่ติดต่อ 3) กิจกรรมเกี่ยวกับการประสานเชื่อมโยงการดูแลสุขภาพ ทั้งด้านการส่งเสริมโดยตรง การจัดศูนย์รักษา การจัดระบบแพทย์ฉุกเฉิน 4) การพัฒนาระบบรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ และการบันทึกข้อมูลข่าวสารทางสาธารณสุข และ 5) การให้ความรู้ทางสุขภาพแก่บุคลากรและชุมชน

จากหน้าที่ความรับผิดชอบด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมดังกล่าว เทศบาลตำบลพรหมานคร ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในส่วนของงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมออกเป็น 2 งาน คือ 1) งานสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล และ 2) งานสาธารณสุข

ดังนั้น เทศบาลตำบลพรหมานคร จึงให้มีการประเมินทั้ง 2 งาน ดังนี้

3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

เทศบาลตำบลพรหมานคร ได้กำหนดขอบข่ายงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ได้แก่ งานรักษาความสะอาด และการจัดเก็บขยะมูลฝอย ซึ่งเกี่ยวข้องกับสุขาภิบาลในชุมชน และสิ่งแวดล้อมของชุมชน โดยงานเหล่านี้จะใกล้ชิดตัวประชาชนและส่งผลกระทบต่อประชาชนและชุมชนค่อนข้างมาก ดังนั้น เทศบาลตำบลพรหมานคร จึงให้มีการประเมินความพึงพอใจจากงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลในภาพรวมทุกภารกิจ เพื่อนำผลสะท้อนด้านความพึงพอใจของประชาชนไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป

4. งานด้านสาธารณสุข

เทศบาลตำบลพรหมานคร ได้กำหนดขอบข่ายงานด้านสาธารณสุข ประกอบด้วย 1) การบริการด้านงานอนามัย ได้แก่ การเผยแพร่ฝึกอบรมด้านสุขศึกษา การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและบำบัดโรค การป้องกันและบำบัดยาเสพติด การควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ และ 2) การบริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน การกู้ชีพ ดังนั้น เทศบาลตำบลพรหมานคร จึงจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจจากงานบริการสาธารณสุขในภาพรวมของภารกิจ อาทิ การรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การช่วยเหลือประชาชนกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน เพื่อนำผลการประเมินไปเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. สถานที่ดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผลข้อมูล

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ทำการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นจากประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร จำนวน 13 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านม่วงไข่ หมู่ 1, บ้านพรหม หมู่ 2, บ้านวังปลาป้อม หมู่ 3, บ้านนาหัวช้าง หมู่ 4, บ้านบะทอง หมู่ 5, บ้านโคกสุวรรณ หมู่ 6, บ้านเม็ก หมู่ 7, บ้านโคกชุมพร หมู่ 8, บ้านหนองพุ่ม หมู่ 9, บ้านน้อยโนนจางค์ หมู่ 10, บ้านหนองแวง หมู่ 11, บ้านบะทองใหม่ หมู่ 12, และบ้านหนองอ้อ หมู่ 13

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่วิจัย คือ เทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร จำนวน 5,681 คน

กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ มีการกำหนดขนาดตัวอย่างและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. การกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้วิธีการหาขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจ กรณีการหาค่าเฉลี่ยและไม่ทราบความแปรปรวนของประชากร ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2550)

$$n = \frac{NZ^2 \sigma^2}{NE^2 + Z^2 \sigma^2}$$

โดย	n	คือ จำนวนตัวอย่าง
	N	คือ จำนวนประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพรหมานนคร
	Z	คือ ค่าสถิติ Z ตามระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด
	σ^2	คือ ค่าความแปรปรวนประชากร
	E	คือ ขนาดของความคลาดเคลื่อน

ข้อมูลสำหรับกำหนดขนาดตัวอย่าง ได้แก่ จำนวนประชากรรวม 5,681 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ดังนั้น $Z = 1.96$ และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 10 ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไม่ทราบค่าความแปรปรวนประชากร ดังนั้น $E = 0.1\sigma$

$$n = \frac{5,681 (1.96)^2 \sigma^2}{5,681 (0.1 \sigma)^2 + (1.96)^2 \sigma^2}$$

$$n = 359.83 \quad \approx 360 \text{ คน}$$

2. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก สุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม (cluster sampling) เพื่อให้มีการกระจายตัวอย่างครอบคลุมพื้นที่ทุกหมู่บ้านของเทศบาลตำบลพรหมานนคร ขั้นตอนที่สอง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental selection) จากประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน (สุวิมล ติรกานันท์, 2557) เนื่องจากไม่ทราบข้อมูลการมาใช้บริการของประชาชน

โดยขนาดตัวอย่างย่อย 13 หมู่บ้าน กำหนดตามสัดส่วนจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2550) ดังนี้

$$n_j = \frac{n}{N} \times N_j$$

โดย	n	คือ จำนวนตัวอย่างประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพรหมานนคร
	n_j	คือ จำนวนตัวอย่างย่อยตามสัดส่วนประชากร เมื่อ $j = 1, 2, \dots, 13$
	N	คือ จำนวนประชากรทั้งหมดของเทศบาลตำบลพรหมานนคร
	N_j	คือ จำนวนประชากรทั้งหมดของแต่ละหมู่บ้าน

จากขนาดตัวอย่างผู้รับบริการ 360 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างย่อยจากผู้รับบริการในแต่ละหมู่บ้านเพื่อสะท้อนการเป็นตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ซึ่งผู้รับบริการในทุกหมู่บ้านมีโอกาสถูกเลือกด้วยความน่าจะเป็นเท่ากันในแต่ละหมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ขนาดตัวอย่างย่อยผู้รับบริการจากงานบริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร

หมู่บ้าน/ชุมชน	จำนวนประชากร (N_j)	การคำนวณ	จำนวนตัวอย่าง (n_j)
ม่วงไข่	583	$= [360 / 5,681] \times 583$	37
พรธนา	103	$= [360 / 5,681] \times 103$	7
วังปลาป้อม	390	$= [360 / 5,681] \times 390$	25
นาหัวช้าง	474	$= [360 / 5,681] \times 474$	30
บะทอง	362	$= [360 / 5,681] \times 362$	23
โคกสุวรรณ	152	$= [360 / 5,681] \times 152$	10
เม็ก	690	$= [360 / 5,681] \times 690$	44
โคกชุมพร	582	$= [360 / 5,681] \times 582$	37
หนองท่อม	482	$= [360 / 5,681] \times 482$	31
น้อยโนนจันทน์	286	$= [360 / 5,681] \times 286$	18
หนองแวง	346	$= [360 / 5,681] \times 346$	22
บะทองใหม่	621	$= [360 / 5,681] \times 621$	39
หนองอ้อ	610	$= [360 / 5,681] \times 610$	39
รวม	5,681		360

ที่มา : จากการคำนวณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มีเครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีข้อคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการศึกษามีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ความพึงพอใจจากงานบริการ 4 งาน ได้แก่

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

ความพึงพอใจจากคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

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

โดยคำถามในตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ และคำถามปลายเปิดส่วนหนึ่งของข้อเสนอแนะการให้บริการ และใช้มาตราประมาณค่า (rating scale) แบบลิคเคอร์ท (Likert scale) ซึ่งใช้วัดทัศนคติจากเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม (สุวิมล ติरणันท์, 2557) มีค่าน้ำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 5 ระดับ ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นข้อมูลปฐมภูมิจากการตอบแบบสอบถามของประชาชนที่เคยใช้บริการหรือได้รับบริการ ทั้งที่มารับบริการเองหรือการให้บริการนอกสถานที่ของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2568 ตามจำนวนขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ซึ่งจะใช้เป็นข้อมูลประกอบสำหรับการอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การวัดตำแหน่งข้อมูลเพื่อแจกแจงความถี่ด้วยค่าร้อยละ การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต และการวัดการกระจายของข้อมูลด้วยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2550) ดังนี้

ค่าร้อยละ (percentage)

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

โดย p คือ ค่าร้อยละ

f คือ จำนวนความถี่ของรายการที่ต้องการแจกแจงความถี่

N คือ จำนวนตัวอย่างทั้งหมด (ประชาชนผู้รับบริการ)

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean)

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

โดย \bar{X} คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย

X_i คือ คะแนนความพอใจของผู้รับบริการแต่ละคน เมื่อ $i = 1, 2, \dots, N$

N คือ จำนวนตัวอย่างทั้งหมด (ประชาชนผู้รับบริการ)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

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

โดย $S.D$ คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจ

การประเมินผลข้อมูล

การประเมินผลข้อมูล แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. การประเมินระดับความพึงพอใจ จะประเมินจากค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ ตามเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 - 5.00 แปลว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.51 - 4.50 แปลว่า มีความพึงพอใจมาก

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 2.51 - 3.50 แปลว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 1.51 - 2.50 แปลว่า มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 1.00 - 1.50 แปลว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2. การประเมินมิติคุณภาพการให้บริการ จากร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ดังนี้

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย} \times 100}{\text{คะแนนเต็มความพึงพอใจ (5 คะแนน)}}$$

โดยมีเกณฑ์คะแนนตัวชี้วัด ดังนี้

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนนคุณภาพการให้บริการ
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกินร้อยละ 80	6
ไม่เกินร้อยละ 75	5
ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกินร้อยละ 60	2
ไม่เกินร้อยละ 55	1
น้อยกว่าร้อยละ 50	0

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร จากงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านสาธารณสุข โดยให้ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการตามงานบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 360 คน ดังแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	184	51.1
	หญิง	176	48.9
อายุ	อายุต่ำกว่า 20 ปี	3	0.8
	อายุ 20 – 29 ปี	28	7.8
	อายุ 30 – 39 ปี	49	13.6
	อายุ 40 – 49 ปี	129	35.8
	อายุ 50 – 59 ปี	97	26.9
	อายุ 60 ปีขึ้นไป	54	15.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ	รับราชการ/พนักงานของรัฐ	2	0.6
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	0.3
	พนักงานบริษัทเอกชน	32	8.9
	เกษตรกรกรรม	166	46.1
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	58	16.1
	รับจ้างทั่วไป	101	28.1
ระดับการศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	48	13.3
	ประถมศึกษา	163	45.3
	มัธยมศึกษาตอนต้น	62	17.2
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	40	11.1
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	29	8.1
	ปริญญาตรี	18	5.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 1,500 บาท	49	13.6
	ระหว่าง 1,500 – 3,000 บาท	67	18.6
	ระหว่าง 3,001 – 5,000 บาท	93	25.8
	ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท	116	32.2
	ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท	31	8.6
	สูงกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	4	1.1

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 และเป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9

ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 97 คน, อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 54 คน, อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 49 คน, อายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 28 คน และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9, 15.09, 13.6, 7.8 และ 0.8 ตามลำดับ

ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 101 คน, ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 58 คน, พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 32 คน, รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 2 คน และพนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1, 16.1, 8.9, 0.6 และ 0.3 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 62 คน, ไม่ได้ศึกษา จำนวน 48 คน, ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 40 คน, ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 29 คน และระดับปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2, 13.3, 11.1, 8.1 และ 5.0 ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 รองลงมา คือ ระหว่าง 3,001 – 5,000 บาท จำนวน 93 คน, ระหว่าง 1,500 – 3,000 บาท จำนวน 67 คน, ต่ำกว่า 1,500 บาท จำนวน 49 คน, ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 31 คน และสูงกว่า 15,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8, 18.6, 13.6, 8.6 และ 1.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานนคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานนคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม และส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม จะแสดงผลตามงานบริการและคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ 4.2 – 4.3

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานนครในภาพรวมตามงานบริการ

งานบริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.84	0.11	96.9	มากที่สุด
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.83	0.11	96.7	มากที่สุด
3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.85	0.10	97.0	มากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุข	4.82	0.10	96.4	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	4.84	0.05	96.7	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมตามงานบริการ ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.7 แสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกงาน โดยงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.0 รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.9 ลำดับถัดมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.7 และลำดับสุดท้าย คือ งานด้านสาธารณสุข คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.4

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานครในภาพรวมตามคุณภาพ การให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.08	97.2	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.11	96.1	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.10	96.7	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.85	0.10	96.9	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	4.84	0.05	96.7	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร ตามคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.7 คุณภาพการให้บริการระดับ 10 (ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95)

เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 10 ทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.2 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.9, 96.7 และ 96.1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ จะแสดงผลตามคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ 4.4 – 4.7

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร งานด้าน
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.18	97.6	มากที่สุด
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.87	0.34	97.4	มากที่สุด
2. ติดประกาศกระบวนกร/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ	4.89	0.31	97.8	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.88	0.33	97.6	มากที่สุด
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	4.89	0.31	97.8	มากที่สุด
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.22	96.0	มากที่สุด
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	4.89	0.32	97.8	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.78	0.42	95.6	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	4.79	0.41	95.8	มากที่สุด
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ	4.80	0.40	96.0	มากที่สุด
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	4.77	0.42	95.4	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.18	96.8	มากที่สุด
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.81	0.39	96.2	มากที่สุด
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.82	0.38	96.4	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.85	0.19	97.0	มากที่สุด
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.85	0.36	97.0	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ	4.84	0.37	96.8	มากที่สุด
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.83	0.38	96.6	มากที่สุด
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์	4.88	0.33	97.6	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.84	0.11	96.9	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.9 อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 10 เมื่อพิจารณา คุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.6 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.0, 96.8 และ 96.0 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีการติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ และหัวข้อให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.8 ส่วนหัวข้อให้บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสดูตรวจสอบได้ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 97.2

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.8 ส่วนหัวข้อมีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 95.4

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง หัวข้อมีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ และหัวข้อให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ 97.2 ส่วนหัวข้อให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.2

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.6 ส่วนหัวข้อมีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ 96.6

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร งานด้านรายได้หรือภาษี

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.18	97.4	มากที่สุด
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.88	0.33	97.6	มากที่สุด
2. ติดประกาศกระบวนกร/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ	4.89	0.31	97.8	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.87	0.34	97.4	มากที่สุด
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	4.85	0.35	97.1	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.22	95.6	มากที่สุด
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	4.82	0.38	96.4	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.76	0.43	95.2	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	4.79	0.41	95.8	มากที่สุด
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ	4.78	0.41	95.6	มากที่สุด
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	4.74	0.44	94.8	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.19	96.8	มากที่สุด
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.85	0.36	97.0	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.81	0.39	96.2	มากที่สุด
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	4.85	0.36	97.0	มากที่สุด
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.82	0.39	96.4	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.85	0.15	97.0	มากที่สุด
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.85	0.36	97.0	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ	4.84	0.37	96.8	มากที่สุด
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.84	0.36	96.9	มากที่สุด
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์	4.87	0.33	97.4	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.83	0.11	96.7	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวม งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.7 อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 10 เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ร้อยละ 97.4 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.0, 96.8 และ 95.6 ตามลำดับ โดยมี รายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อ มีการติดต่อประสานกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ร้อยละ 97.8 ส่วนหัวข้อให้บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุด เท่ากับร้อยละ 97.1

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีการ ประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 96.4 ส่วนหัวข้อมีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทาง ต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 94.8

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.2 ส่วนหัวข้อ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.2

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.4 และหัวข้อสถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.8

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร งานด้าน
สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.15	97.2	มากที่สุด
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.85	0.35	97.0	มากที่สุด
2. ติดประกาศกระบวนกร/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ	4.89	0.32	97.8	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.90	0.30	98.0	มากที่สุด
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	4.85	0.36	97.0	มากที่สุด
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	4.83	0.38	96.6	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.18	96.6	มากที่สุด
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	4.85	0.36	97.0	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	4.82	0.39	96.4	มากที่สุด
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ	4.84	0.37	96.8	มากที่สุด
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	4.80	0.40	96.0	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.17	96.8	มากที่สุด
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.87	0.34	97.4	มากที่สุด
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	4.83	0.38	96.6	มากที่สุด
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.82	0.38	96.4	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	0.35	96.8	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.85	0.19	97.0	มากที่สุด
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.85	0.36	97.0	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ	4.84	0.37	96.8	มากที่สุด
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.85	0.36	97.0	มากที่สุด
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์	4.87	0.34	97.4	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.85	0.10	97.0	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.0 อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 10 เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.2 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.0, 96.8 และ 96.6 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 98.0 ส่วนหัวข้อให้บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.6

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.2 ส่วนหัวข้อมีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.0

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.4 ส่วนหัวข้อให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.4

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หัวข้อมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กลุ่มรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.4 ส่วนหัวข้อสถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.8

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร งานด้าน
สาธารณสุข

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.16	96.8	มากที่สุด
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
2. ติดประกาศกระบวนกร/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ	4.84	0.37	96.8	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.83	0.38	96.6	มากที่สุด
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	4.82	0.39	96.4	มากที่สุด
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	4.84	0.37	96.8	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.19	96.0	มากที่สุด
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	4.81	0.39	96.2	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.83	0.38	96.6	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	4.79	0.41	95.8	มากที่สุด
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ	4.79	0.40	95.8	มากที่สุด
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	4.78	0.42	95.6	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.19	96.2	มากที่สุด
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.79	0.40	95.8	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.81	0.39	96.2	มากที่สุด
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	4.83	0.38	96.6	มากที่สุด
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.83	0.37	96.6	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	0.40	96.2	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.83	0.20	96.5	มากที่สุด
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.84	0.37	96.8	มากที่สุด
2. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ	4.85	0.36	97.0	มากที่สุด
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.83	0.37	96.6	มากที่สุด
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	4.80	0.40	96.0	มากที่สุด
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์	4.82	0.39	96.4	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.82	0.10	96.4	มากที่สุด

กตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.4 อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 10 เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ร้อยละ 96.8 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.5, 96.2 และ 96.0 ตามลำดับ โดยมี รายละเอียด ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.2 ส่วนหัวข้อ ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.4

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 96.6 และหัวข้อ มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 95.6

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ และหัวข้อให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็น มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากัน คือ ร้อยละ 96.6 ส่วนหัวข้อให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อน น้อม และเป็นกันเอง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ 95.8

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด หัวข้อสถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ มีระดับ ความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.0 ส่วนหัวข้อมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.0

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร จากงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านสาธารณสุข

กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพรหมานคร จำนวน 360 คน โดยสุ่มตัวอย่างมาจากประชากรทั้งหมด 5,681 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่เคยใช้บริการหรือได้รับบริการจากเทศบาลตำบลพรหมานคร ด้วยมาตรประมาณค่า (rating scale) แบบลิคเคอร์ท (Likert scale) จากข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2568 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประเมินผลข้อมูล 2 ลักษณะ คือ ประเมินระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ และประเมินคุณภาพการให้บริการจากค่าร้อยละระดับความพึงพอใจ ซึ่งได้ผลสรุป ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจากงานบริการทั้ง 4 งาน จำนวนรวม 360 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.1 และมีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี ร้อยละ 35.8 โดยประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด ร้อยละ 46.1 ด้านการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับประถมศึกษา ร้อยละ 45.3 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 32.2

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.7 อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 10

โดยความพึงพอใจจากงานบริการแต่ละงาน พบว่า งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.0 รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.9, 96.7 และ 96.4 ตามลำดับ

ส่วนความพึงพอใจตามคุณภาพการให้บริการจากงานบริการแต่ละด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.2 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.9, 96.7 และ 96.1 ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามงานบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 96.9 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.6 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.0, 96.8 และ 96.0 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 96.7 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.4 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.0, 96.8 และ 95.6 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 97.0 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.2 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.0, 96.8 และ 96.6 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 96.4 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 96.8 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.5, 96.2 และ 96.0 ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านสาธารณสุข โดยสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น อาทิ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมิตรภาพ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา (มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล, 2567) องค์การบริหารส่วนตำบลปอน อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน (วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2566) และเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (มหาวิทยาลัยสงขลา นครินทร์, 2565) แสดงถึง การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลพรรณานคร ตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ ภายใต้การบริหารงานและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยให้ความสำคัญด้านการบริการประชาชน และสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนตามตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์กร (Millet, 1954: ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ตามคุณภาพการให้บริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเกณฑ์คุณภาพระดับ 10 (ร้อยละระดับความพึงพอใจเกิน 95.0) ทั้งในภาพรวมและในทุกประเด็นการประเมินคุณภาพ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดีมาก เพราะคุณภาพการให้บริการ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, 2548: พิมล เมฆสวัสดิ์, 2549) และเป็น การสะท้อนถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการในมิติต่าง ๆ ตั้งแต่สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารในการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล การให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างทันท่วงทีและทั่วถึง ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทดี และคอยดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Lovelock, 1996)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลพรหมานคร ปรากฏว่าการให้บริการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนซึ่ง สอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจ เนื่องจากเทศบาลตำบลพรหมานครได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว รวมทั้งมีป้ายบอกขั้นตอนและวิธีการทุกขั้นตอน ตลอดจนการกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ มีการแจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง โดยเฉพาะการประสานงานกับผู้นำชุมชนและท้องถิ่นในการประชาสัมพันธ์แจ้งบริการต่าง ๆ รวมถึงมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และทุ่มเท มีความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง มีทักษะความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจงแนะนำการให้บริการได้เป็นอย่างดี

ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งรอที่จอดรถ สถานที่ที่มีสภาพแวดล้อมน่าใช้บริการ มีความสะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และมีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เพื่อแก้ปัญหาในกรณีเร่งด่วน รวมทั้งการให้บริการนอกสถานที่

การให้บริการที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลพรหมานคร ยังไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการที่ทำให้เกิดความล่าช้าหรือไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด ส่งผลให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร โดยสะท้อนออกมาเป็นผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด และคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ทางผู้บริหารควรนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ เช่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ควรนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

2.1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ ในส่วนของการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส ในเรื่องการขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพ สิทธิต่าง ๆ และวิธีปฏิบัติ ในการรับเบี้ยยังชีพให้ชัดเจนยิ่งขึ้น รวมทั้งการทำโครงการเดิมอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส เช่น โครงการสร้างและซ่อมที่อยู่อาศัย โครงการฝึกอบรมทักษะอาชีพ แต่ควรเป็นโครงการที่ตอบสนอง ความต้องการอย่างแท้จริง อาจมาจากการทำประชาคม เพื่อสะท้อนการมีส่วนร่วมของผู้ด้อยโอกาส

2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ โดยการทำป้าย ประชาสัมพันธ์แสดงวิธีการและหลักการคิดภาษีแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีแต่ละประเภท รวมถึงป้ายบอกอัตรา ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ หรือจัดทำแผ่นพับแนะนำการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม เพื่อให้เกิดความเข้าใจและ ความยุติธรรมในการจัดเก็บรายได้ รวมทั้งกรณีความล่าช้าในการเสียภาษี ควรมีการติดตามอย่างใกล้ชิด โดยทำหนังสือทวงถามไปยังผู้ค้างชำระภาษีอย่างต่อเนื่อง

2.3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ ในส่วนของปัญหาสิ่งแวดล้อมในชุมชนซึ่งมีส่วนที่สัมพันธ์ต่อเนื่องไปถึงด้านสุขภาพในชุมชน เช่น โครงการรณรงค์เพื่อกำจัดขยะในชุมชนอย่างถูกวิธี โครงการคัดแยกขยะต้นทาง เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ ประชาชนได้ตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมในชุมชนแล้ว ยังเป็นการเสริมสร้างสุขภาพที่ถูกสุขอนามัย

2.4 งานด้านสาธารณสุข ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉพาะอุปกรณ์ และเครื่องมือ รวมถึงเวชภัณฑ์ให้พร้อมในการบริการช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้นในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน หรือประสบภัยต่าง ๆ รวมทั้ง ควรเสริมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะด้านความสามารถ และ ทักษะความชำนาญในการให้บริการ

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลพรณานคร ให้ครอบคลุมทุกงานบริการทั้งภารกิจหลักและภารกิจรอง และจากโครงการ/ กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ตลอดจนการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษามา ปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. สำนักบริหารงานทะเบียน. (2568). *ระบบสถิติการตรวจสอบข้อมูลสถิติทางการทะเบียน*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง. สืบค้น 2 สิงหาคม 2568, จาก <http://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/INTERNET/#/statpop>.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2556). *สรุปข้อมูลเกี่ยวกับการจัดตั้งและเปลี่ยนแปลงฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ 2556 (2 ตุลาคม 2555 - 30 กันยายน 2556)*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง. สืบค้น 22 สิงหาคม 2568, จาก https://www.dla.go.th/work/abt/m4_2556.jsp.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2568). *ระบบข้อมูลกลาง อปท. (INFO ระบบใหม่)*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง. สืบค้น 3 สิงหาคม 2568, จาก <https://info.dla.go.th/eForm/abtData.do>.
- ัชชาวลย์ ทัดศิวัช. (2554). *คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัฐภาคย์.
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และกอบกุล ราชะนาคร. (2552). *การขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการจัดการบริการสาธารณะที่ดี*. กรุงเทพฯ: ทีคิวพี.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2551). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล (2539, 25 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52ง. หน้า 262 สืบค้น 22 สิงหาคม 2568, จาก <http://ratchakitcha.soc.go.th/documents/1682207.pdf>.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2549). *การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2563). *รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์*. บุรีรัมย์: ผู้แต่ง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2564). *รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2543*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. (2563). รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพ การให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชนแดน อำเภอสองแคว จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2563. อุตรดิตถ์: ผู้แต่ง.
- มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล. (2567). รายงานการวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลมิตรภาพ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. นครราชสีมา: ผู้แต่ง.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2565). รายงานการวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. สงขลา: ผู้แต่ง.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (2566). รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอน อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566. น่าน: ผู้แต่ง.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2550). สถิติประยุกต์สำหรับกรวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหมาย เปี้ยถนอม. (2551). รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สมิต สัจฉกร. (2550). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรม สามีญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2557). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2554). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.
- อุกกฤษฎ์ ทรงชัยสงวน. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนา สถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- Allport, G.W. (1935). Attitudes. A Handbook of Social Psychology. In Murchison, C. (Ed). Worcester: Clark University Press.
- Bisen, V. & Priya. (2010). *Industrial psychology*. New delhi: New Age International.
- Cullen, R. (2001). Perspectives on User Satisfaction Surveys. *Library Trends*, 49 (Spring), 662–686.
- Gronroos, C. (2000). *Service management and marketing: A customer relationship management approach*. Chichester: Wiley.
- Kotler, P. & Keller, K. J. (2012). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lovelock, C. H. (1996). *Managing Services*. New York: McGraw-Hill.
- Millett, D. (1954). *Management in the public service: the quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Mullins, L. T. (1985). *Management and organisational behaviour*. London: Pitman.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Shelly, M.W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press.
- Steve, L.G. & Cook, L.L. (1995). *Opinion Regarding to the Service*. 4th ed. Englewood: Fresearch, Harvard University.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรณานคร อำเภอพรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรณานคร อำเภอพรณานิคม จังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ส่งผลใด ๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความซื่อสัตย์มากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 – 29 ปี 30 – 39 ปี
 40 – 49 ปี 50 – 59 ปี 60 ปี ขึ้นไป
- อาชีพ รับราชการ/พนักงานของรัฐ พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัทเอกชน เกษตรกรรม
 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับจ้างทั่วไป
 อื่นๆ (ระบุ)
- ระดับการศึกษาสูงสุด
 ไม่ได้ศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (เบี่ยยังชีพ บุตร/หลานให้ รายได้จากอาชีพ)
 ต่ำกว่า 1,500 บาท 1,500 – 3,000 บาท
 3,001 – 5,000 บาท 5,001 – 10,000 บาท
 10,001 – 15,000 บาท สูงกว่า 15,000 บาท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรณานคร อำเภอพรณานิคม จังหวัด สกลนคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

- หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด
- หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมาก
- หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง
- หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อย
- หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
2. ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ						
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง						
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน						
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ						
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ						
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ						
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Facebook						

2. งานด้านรายได้หรือภาษี

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
2. ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ						
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง						
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน						
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ						
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ						
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ						
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์						

3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
2. ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ						
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง						
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน						
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ						
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ						
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำที่จอดรถ						
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์						

4. งานด้านสาธารณสุข

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
2. ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ						
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง						
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน						
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ						
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ						
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำที่จอดรถ						
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์						