



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน
อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ 2568

เสนอ
เทศบาลตำบลพังโคน
อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

โดย
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคนในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุข โดยเป็นการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และประกอบการพิจารณา กำหนดประโยชน์ตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพังโคน ซึ่งคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการวิจัยอันเป็นความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษากับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการให้บริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่น

คณะวิทยาการจัดการ ขอขอบคุณประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพังโคน คณะผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพังโคน ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล พังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ใช้วิธีดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี งานด้านโยธาการซ่อมบำรุง ถนนและไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุข

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพังโคน จำนวน 365 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม (cluster sampling) และแต่ละกลุ่มเลือกตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental selection) จาก ประชากรทั้งหมด จำนวน 6,278 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ

ผลการศึกษา

1. โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ ระดับความพึงพอใจ 97.6

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามงานบริการ ปรากฏว่า ทุกงานบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (ระดับความ พึงพอใจร้อยละ 97.9) งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 97.3) งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ระดับความ พึงพอใจร้อยละ 97.6) และงานด้านสาธารณสุข คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.5)

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความ พึงพอใจมีค่าสูงสุดเท่ากับร้อยละ 98.2 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.6, 97.5 และ 96.9 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร แยกตามงานบริการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก ที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ 97.9 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ระดับความ พึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 98.6

งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ 97.3 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.6

งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ 97.6 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 98.2

งานด้านสาธารณสุข ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ 97.5 โดยขั้นตอนการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 98.4

สรุปผลการประเมินตามมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจจากงานบริการ

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 97.9
2. งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 97.3
3. งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 97.6
4. งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 97.5

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 98.2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 97.5
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 97.6

ภาพรวมจากงานบริการทั้ง 4 งาน และคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเท่ากับร้อยละ 97.6 ดังนั้น คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน อยู่ในเกณฑ์คะแนนระดับ 10

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

☒ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป

☐ ไม่เกินร้อยละ 95

☐ ไม่เกินร้อยละ 90

คะแนนคุณภาพการให้บริการ

ระดับ 10

ระดับ 9

ระดับ 8

☐ ไม่เกินร้อยละ 85	ระดับ 7
☐ ไม่เกินร้อยละ 80	ระดับ 6
☐ ไม่เกินร้อยละ 75	ระดับ 5
☐ ไม่เกินร้อยละ 70	ระดับ 4
☐ ไม่เกินร้อยละ 65	ระดับ 3
☐ ไม่เกินร้อยละ 60	ระดับ 2
☐ ไม่เกินร้อยละ 55	ระดับ 1
☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	ระดับ 0

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	จ
สารบัญภาพ	ซ
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
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร	19
ภารกิจการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคนเพื่อรับการประเมิน	24
ความพึงพอใจ	
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	27
สถานที่ดำเนินการวิจัย	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผลข้อมูล	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4	ผลการศึกษา	33
	ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
	ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล พังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร	35
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	45
	สรุปผลการศึกษา	45
	อภิปรายผล	47
	ข้อเสนอแนะ	48
บรรณานุกรม		50
ภาคผนวก		53
	แบบสอบถาม	

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	18
2.2	เทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร	19

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	เขตการปกครองแบ่งตามหมู่บ้าน จำนวนประชากร และจำนวนครัวเรือน	21
3.1	ขนาดตัวอย่างย่อยผู้รับบริการจากงานบริการของเทศบาลตำบลพังโคน	29
4.1	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	33
4.2	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน ในภาพรวมตามงานบริการ	35
4.3	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน ในภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ	36
4.4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	37
4.5	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี	39
4.6	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ	41
4.7	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน งานด้านสาธารณสุข	43

บทที่ 1

บทนำ

ที่มา และความสำคัญ

จากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ที่กำหนดหลักการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ราชกิจจานุเบกษา, 2545) ดังนั้น จึงทำให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นรูปแบบของการปกครองที่มีการกระจายอำนาจจากรัฐไปยังหน่วยปกครองในระดับท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน และส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้ประชาชนจัดการปกครองตนเอง โดยดำเนินกิจกรรมเพื่อผลประโยชน์ของรัฐ และของประชาชนในท้องถิ่น โดยเฉพาะปัจจุบันการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากกระบวนการพัฒนาประเทศทำให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ชุมชนท้องถิ่นขยายตัวตามไปด้วยและเกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซับซ้อนขึ้น ทั้งด้านการค้า การลงทุน การบริการ ตลอดจนการจ้างงาน แต่ในขณะเดียวกันก็เกิดปัญหาด้านการจัดบริการสาธารณะมากขึ้น เช่น การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การบริการสาธารณสุข ด้านเคหะและชุมชน และด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในชุมชน เป็นต้น ในท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงจากชนบทไปสู่ความเป็นเมืองแต่บทบาททศวรรษการส่วนภูมิภาคกลับลดน้อยลงด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากร จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความจำเป็นและสำคัญต่อประชาชนมากขึ้น

การบริหารงานของเทศบาลตำบลจะครอบคลุมภารกิจที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในพื้นที่ด้านการบริการต่าง ๆ ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะการให้บริการส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง เช่น งานบริการการศึกษา งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานป้องกันและการบรรเทาสาธารณภัย งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานส่งเสริมการเกษตร เป็นต้น ดังนั้น เทศบาลตำบลต้องขยายการให้บริการไปสู่ประชาชนในพื้นที่ให้ครอบคลุมมากที่สุด และเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

เทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ได้รับการยกฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 (ราชกิจจานุเบกษา, 2542) ปัจจุบันเป็นเทศบาลตำบลขนาดกลาง มีหมู่บ้านในเขตการปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 5 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านพังโคน หมู่ 1, บ้านนาเหมืองบางส่วน หมู่ 2, บ้านโพธิ์ชัย หมู่ 8, บ้านศรีจำปาชนบท หมู่ 9 และบ้านนาเหมืองใหญ่บางส่วน หมู่ 10

เทศบาลตำบลพังโคน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์แก่ประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคนจึงมีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นการสะท้อนความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อบริการต่าง ๆ และนอกจากจะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนแล้วยังแสดงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ตามงานบริการและคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

งานบริการ 4 งาน ประกอบด้วย

- 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2) งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี
- 3) งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ
- 4) งานด้านสาธารณสุข

คุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย

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

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร จำนวน 6,278 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการหรือได้รับบริการจากส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร จำนวน 365 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม และในแต่ละกลุ่มเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษานี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม สอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพังโคน ดังนี้

1. ประโยชน์เชิงนโยบาย ผู้บริหารหน่วยงานสามารถนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำกรอบนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ/กิจกรรม ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลพังโคน
2. ประโยชน์เชิงปฏิบัติ ผู้บริหารหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ สามารถนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น
3. ประโยชน์เชิงวิชาการ หน่วยงานสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการประเมินงานบริการด้านอื่น ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับจากการให้บริการตามงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรมของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร
2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่ได้รับบริการจากการให้บริการตามงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรมของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยได้รับผลจากงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรมนั้น ๆ
3. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร จากงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุข
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ตามงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรม รวมถึงวิทยากรโครงการ/กิจกรรมที่เทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร จัดบริการแก่ประชาชน

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยคณะผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมด้านแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย
5. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจเป็นการศึกษาด้านการให้บริการซึ่งมีผู้เกี่ยวข้อง 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในประเด็นผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ให้บริการมากน้อยเพียงใด

ความหมายของความพึงพอใจ

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

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

คูลเลน (Cullen, 2001, p.664) ได้ให้คำจำกัดความ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง 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 ที่เกี่ยวข้องก็เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

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

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

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจ ที่เกิดจากความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมาย และความต้องการหรือแรงจูงใจ โดยการเปรียบเทียบผลจากการให้บริการกับความคาดหวัง ดังนั้น ทฤษฎีด้านความพึงพอใจจึงเกี่ยวข้องกับทฤษฎีด้านแรงจูงใจ และทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งอุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน (2543) ได้รวบรวมไว้ ดังนี้

1. ทฤษฎีแรงจูงใจ

มนุษย์มีความต้องการในด้านต่าง ๆ โดยจะเรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคม การยอมรับคุณค่าของตนเองจากกลุ่ม และการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น (ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow)

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

2. ทฤษฎีความคาดหวัง

แรงจูงใจว่าเป็นความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อความสามารถในการทำงานของตนเอง และผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการทำงานนั้น โดยการประเมินความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นแล้วถึงปฏิบัติ ดังนั้น มนุษย์จะร่วมกิจกรรมที่คาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งที่ปรารถนา (ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom)

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

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ
2. ราคาบริการ ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่าย
3. สถานที่บริการ เป็นการตอบสนองความต้องการในการเข้าถึงบริการได้สะดวก ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทั้งทำเลที่ตั้งและมีสถานที่บริการอย่างทั่วถึง
4. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวก ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกอยากใช้บริการ
5. ผู้ให้บริการ ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ โดยผู้บริหารจะทำหน้าที่วางนโยบายการบริการให้สอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติก็ให้บริการด้วยพฤติกรรมที่พร้อมจะให้บริการด้วยความสนใจ เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ
6. สภาพแวดล้อมของการบริการและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มากขึ้นสภาพแวดล้อมของการบริการ 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 การให้บริการต่าง 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 สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของบุคคล โดยคำนึงถึงความสอดคล้องหรือความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มีความสม่ำเสมอด้วยการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความเสมอภาคที่ทุกคนสามารถใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน และต้องมีความประหยัดค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ รวมทั้งต้องสะดวกสบายและรวดเร็ว

คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดหนึ่งที่น่าสนใจนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารของภาครัฐ โดยนำมาใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการจากการให้บริการ และเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง คุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ควรทำ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, 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 และ เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้วจะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด 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 และความเร็วในการให้บริการ

การวัดความพึงพอใจจากการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต้องนำกลยุทธ์ การจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความ ประทับใจในบริการและบอกต่อในคุณภาพการบริการ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญ ต่อบุคคลหลายฝ่าย ดังนี้ (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, 2548)

1. ด้านผู้ให้บริการ การจัดบริการให้แก่ผู้รับบริการนั้น สิ่งที่คุณให้บริการควรคำนึงถึง มีดังนี้

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

1.2 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของ งานบริการ โดยการบริการจะดีเพียงใดนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความพอใจในงานของตน ซึ่งทำให้ เกิดความทุ่มเททำงานและนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ด้านผู้รับบริการ สิ่งที่คุณรับบริการมุ่งหวังจากการมาใช้บริการ คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องตระหนักและจัดให้มี อย่างเพียงพอ เกิดการแข่งขันในการให้บริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้น

2.2 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ช่วยพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การทำงานด้วยความเต็มใจ พุ่มเท 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 ภิรียาท่าทาง 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 ประมาณค่า (rating scale) โดยแบ่งเป็น 5 ประเภท ได้แก่ มาตรวัดแบบแบ่งกลุ่มคำตอบ มาตรวัดแบบ ลิกเคอร์ท (Likert scale) มาตรวัดแบบใช้คำที่มีความหมายตรงข้ามกัน มาตรวัดแบบให้คะแนนมากกว่า หรือน้อยกว่า และมาตรวัดแบบแบ่งคะแนนรวม ซึ่งแต่ละประเภทต่างมีข้อดีและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน ดังนั้น การจะเลือกใช้มาตรวัดแบบใดขึ้นอยู่กับลักษณะตัวแปรภาวะสันนิษฐานและข้อจำกัดของการศึกษา (สุวิมล ติรภานันท์, 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

สำหรับการศึกษาค้างนี้ 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) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ 7) การสาธารณูปการ 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. การกิจด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร 2) ส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ 3) การพาณิชยกรรม และการส่งเสริมการลงทุน 4) การส่งเสริมการท่องเที่ยว และ 5) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

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

6. การกิจด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ประกอบด้วย 1) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และ 2) ส่งเสริม การศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

7. การกิจด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 1) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของ ประชาชน และ 2) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการมีมาตรการป้องกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล (2567) ทำการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมิตรภาพ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จากผู้รับบริการ 9 งานบริการ ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี 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 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด 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)

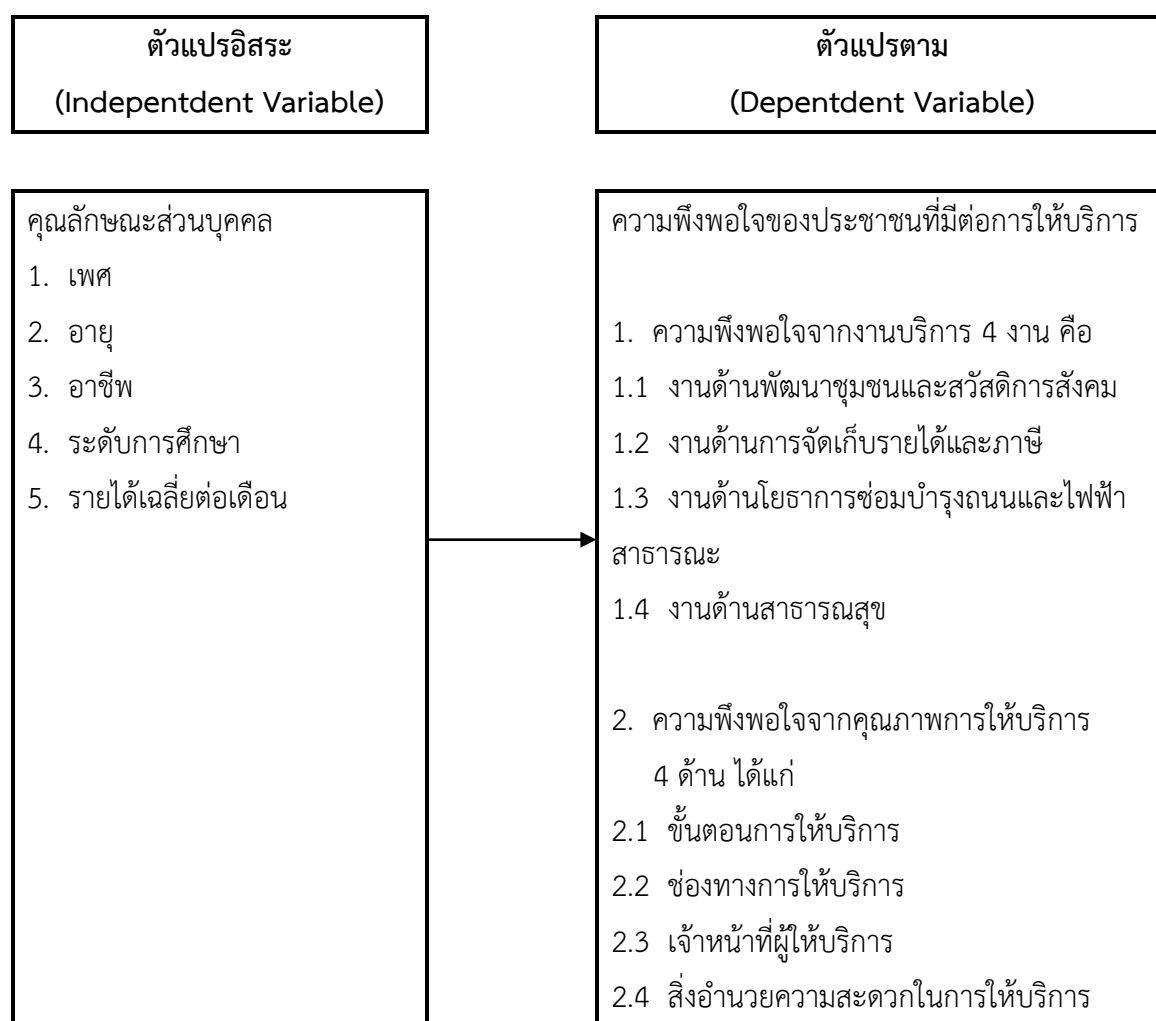
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2564) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ จากงานบริการ 4 งาน พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการในภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 โดยแบ่งเป็น งานที่ 1) งานด้านทะเบียน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 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

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ (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) งานด้านกัญชุกัญภัย 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 สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล พังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับความคาดหวังจากการบริการที่ได้รับ เปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากบริการของแต่ละบุคคล และการรับรู้คุณภาพการให้บริการซึ่งสะท้อนผ่านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร



สถานที่สำคัญ/สถานที่ท่องเที่ยว



เจดีย์ พิพิธภัณฑสถานหลวงปู่คำ
วัดศรีจำปาชนบท



สวนสุภาพดอนไฮ
ลำห้วยเสียว



ตลาดแล่งพังโคน

ผลิตภัณฑ์ชุมชน

นวัตกรรมเกษตรอินทรีย์
บ้านโพธิ์ชัย



ผลิตภัณฑ์จากหวาย



ผลิตภัณฑ์สมุนไพรแปรรูป

ภาพที่ 2.2 เทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

ที่มา : เทศบาลตำบลพังโคน, 2568

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพังโคน ประกอบด้วย สภาพทั่วไป การปกครองส่วนท้องถิ่น โครงสร้างพื้นฐานและระบบบริการขั้นพื้นฐาน สภาพสังคม สภาพทางเศรษฐกิจ และงานบริการเพื่อรับการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ (สำนักบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง, 2568: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2568: เทศบาลตำบลพังโคน, 2568) ดังนี้

1. สภาพทั่วไป

ตำบลพังโคน เป็นตำบลที่มีหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตการปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 5 หมู่บ้าน โดยได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาล พ.ศ. 2542 ปัจจุบันเป็นเทศบาลตำบลขนาดกลาง

ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลตำบลพังโคนตั้งอยู่เลขที่ 210 หมู่ 9 บ้านศรีจำปาชนบท ถนนนิตโย ตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร เทศบาลตำบลพังโคน มีเนื้อที่ประมาณ 6.6 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 4,162 ไร่ อยู่ห่างจากอำเภอพังโคนมาทางทิศใต้ตามถนนสามัคคีธรรม ประมาณ 5 กิโลเมตร และห่างจากตัวจังหวัดสกลนครไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือตามถนนนิตโย (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 22) ประมาณ 54 กิโลเมตร มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกันท้องถิ่นใกล้เคียง และจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร
ทิศใต้	ติดกับเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันออก	ติดกับเทศบาลตำบลไฮหย่อง อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันตก	ติดกับเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

ภูมิประเทศ/ภูมิอากาศ

ภูมิประเทศของเทศบาลตำบลพังโคนมีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีลำน้ำธรรมชาติ ที่สำคัญ ได้แก่ ห้วยเสียว ห้วยคำโพธิ์ ห้วยแก พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้สำหรับเพาะปลูกพืชผลทางการเกษตร

ภูมิอากาศของเทศบาลตำบลพังโคนเป็นแบบลมมรสุมเขตร้อน แบ่งเป็น 3 ฤดู ฤดูร้อน ช่วงกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนแห้งแล้ง บางครั้งมีอากาศเย็น และเกิดพายุฝนฟ้าคะนอง จากมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่ช่วงกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม ฝนที่ตกส่วนมากเกิดจากร่องมรสุมพาดผ่านและพายุหมุนเขตร้อนในระดับพายุดีเปรสชัน โดยฝนตกมากในเดือนสิงหาคม แต่ปริมาณน้ำฝนค่อนข้างน้อย และฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ มีอากาศหนาวมาก มีกระแสลมเย็นและแห้งจากอิทธิพลของลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือที่แผ่ปกคลุมมาจากประเทศจีน

ทรัพยากรธรรมชาติ

- 1) ทรัพยากรป่าไม้ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพังโคนไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูก ลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น และไม้ผลัดใบ
- 2) ทรัพยากรดิน ลักษณะสภาพดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทรายประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15 % ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10 %
- 3) ทรัพยากรน้ำ มีแหล่งน้ำธรรมชาติ เช่น หนองสิม ห้วยแก ห้วยเสียว ห้วยคำโพธิ์ และแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น เช่น ฝาย บ่อบาดาล ใช้สำหรับการอุปโภคบริโภค การเกษตร และเลี้ยงสัตว์

2. ข้อมูลด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหาร

เทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร มีโครงสร้างการบริหาร 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายการเมือง และฝ่ายการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ฝ่ายการเมือง ได้แก่ 1) ฝ่ายนิติบัญญัติ จำนวน 12 คน ประกอบด้วย ประธานสภาเทศบาลตำบล รองประธานสภาฯ เลขานุการสภาฯ และสมาชิกสภาเทศบาลตำบล จำนวน 9 คน 2) ฝ่ายบริหาร จำนวน 5 คน ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี รองนายกฯ 2 คน เลขานุการนายกฯ 1 คน และที่ปรึกษานายกฯ 1 คน

ฝ่ายการปกครองส่วนท้องถิ่น มีอัตรากำลังจำนวน 40 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานจ้าง ได้แก่ 1) หัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 6 คน ได้แก่ ปลัดเทศบาลตำบล หัวหน้าสำนักปลัดฯ ผู้รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และผู้อำนวยการกองการศึกษา 2) สำนักปลัดเทศบาลตำบล จำนวน 10 คน 3) กองคลัง จำนวน 7 คน 4) กองช่าง จำนวน 6 คน 5) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 7 คน และ 6) กองการศึกษาฯ จำนวน 4 คน

เขตพื้นที่การปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร แบ่งพื้นที่การปกครอง ออกเป็น 5 หมู่บ้าน ประชากรจำนวน 6,278 คน ครั้วเรือนจำนวน 4,203 ครั้วเรือน ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 เขตการปกครองแบ่งตามหมู่บ้าน จำนวนประชากร และจำนวนครั้วเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน/ชุมชน	จำนวนประชากร			จำนวนครั้วเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	พังโคน	1,516	1,586	3,102	1,789
2	นาเหมือง (บางส่วน)	56	84	140	45
8	โพธิ์ชัย	1,023	1,089	2,112	1,669
9	ศรีจำปาชนบท	459	456	915	697
10	นาเหมืองใหญ่ (บางส่วน)	5	4	9	3
รวม		3,059	3,219	6,278	4,203

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

3. โครงสร้างพื้นฐานและระบบบริการขั้นพื้นฐาน

การไฟฟ้า

ประชาชนได้รับบริการไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ครอบคลุมหมู่บ้าน และทุกครัวเรือนมีไฟฟ้าใช้ มีไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะ จำนวน 830 จุด ครอบคลุมถนน 137 สาย นอกจากนี้ยังมีระบบระบบไฟฟ้าถนนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 123 สาย

การประปา

ครัวเรือนใช้น้ำประปาจากระบบประปาท่อของการประปาสวนภูมิภาคอำเภอพังโคน ซึ่งวางท่อผ่านตามถนน จำนวน 109 สาย ครอบคลุมพื้นที่ร้อยละ 79.5

การสื่อสารและโทรคมนาคม

ปัจจุบันประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลพังโคนใช้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ ประมาณ 1,120 หมายเลขซึ่งสะดวกรวดเร็ว และสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ สำหรับสถานที่ราชการ ยังคงใช้ระบบโทรศัพท์พื้นฐานในการติดต่อสื่อสาร โดยมีชุมสายโทรศัพท์จำนวน 1 แห่ง สำหรับการส่งไปรษณีย์ และพัสดุจะใช้บริการที่ไปรษณีย์สาขาอำเภอพังโคน

การคมนาคม

มีเส้นทางคมนาคมทางบกที่เชื่อมโยงระหว่างตำบล อำเภอ และจังหวัด โดยมีรถประจำทางจากสถานีขนส่งจังหวัดสกลนครวิ่งผ่านไปอำเภอพังโคน จำนวน 8 เส้นทาง ได้แก่ สายอุดรธานี-สกลนคร, สายอุดรธานี-บึงกาฬ, สายอุดรธานี-นครพนม, สายพังโคน-วานรนิวาส และสายเซียงราย-นครพนม นอกจากนี้ยังถนนที่ใช้เดินทางภายในเขตเทศบาล เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก 67 สาย ถนนลูกรัง 22 สาย ถนนแอสฟัลต์ติกคอนกรีต 48 สาย และสะพาน 1 แห่ง

สถานที่ท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพังโคนมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ คือ พิพิธภัณฑ์หลวงปู่คำ วัดศรีจำปาชนบท หมู่ 9 กิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่เชิงวัฒนธรรม เช่น การจัดงานประเพณีต่าง ๆ และกิจกรรมทางพุทธศาสนา นอกจากนี้ก็มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับประชาชนในพื้นที่ คือ สวนสุขภาพดอนไฮ

4. สภาพทางสังคม

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพังโคนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ประมาณร้อยละ 98.6 ที่เหลือนับถือศาสนาคริสต์และศาสนาอิสลาม มีประเพณีที่ปฏิบัติสืบต่อกันมา ได้แก่ ประเพณีบุญบั้งไฟ ประเพณีบุญและฟังเทศน์มหาชาติ และประเพณีวันสงกรานต์

ด้านการศึกษา

จากข้อมูลพื้นฐาน พบว่า ประชากรอายุ 15-60 ปี ร้อยละ 99 อ่าน เขียน ภาษาไทย คิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ 6-14 ปี ร้อยละ 100 ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี และเรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือเทียบเท่า ส่วนที่ไม่ได้เรียนต่อแต่ทำงาน ร้อยละ 95 โดยมีหน่วยงานด้านการศึกษา ดังนี้

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน 1 แห่ง
โรงเรียนระดับประถมศึกษา	จำนวน 1 แห่ง
สภาเด็กและเยาวชนตำบลพังโคน	จำนวน 1 แห่ง

ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลพื้นฐาน พบว่า ประชาชนส่วนมากมีสุขภาพดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดกับประชาชน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก โรคมือ-ปาก-เท้าในเด็ก โดยมีหน่วยงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

โรงพยาบาลอำเภอพังโคน (กระทรวงสาธารณสุข)	จำนวน 1 แห่ง
คลินิกเอกชน	จำนวน 8 แห่ง
บุคลากรทางการแพทย์	จำนวน 90 คน
อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)	
พื้นที่สำหรับกำจัดขยะ	จำนวน 28 ไร่

ด้านกีฬา และนันทนาการ

สนามกีฬาและสวนสาธารณะ	จำนวน 2 แห่ง
-----------------------	--------------

ด้านความปลอดภัย และการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รถยนต์ดับเพลิง	จำนวน 2 คัน
รถบรรทุกน้ำ	จำนวน 3 คัน
เครื่องดับเพลิงชนิดหาคาบ (ขนาดท่อ 3 – 5 นิ้ว)	จำนวน 1 เครื่อง
ศูนย์ อปพร. เทศบาลตำบลพังโคน	จำนวน 1 แห่ง
เจ้าพนักงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน 2 คน
พนักงานดับเพลิง	จำนวน 15 คน
อาสาสมัครป้องกันฝ่ายพลเรือน (อปพร.)	จำนวน 79 คน

5. สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชาชนส่วนมากประกอบอาชีพด้านพาณิชยกรรม การบริการ รองลงมาประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรม และอุตสาหกรรม ซึ่งการประกอบอาชีพของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพังโคน โดยรวมแล้วมีรายได้เฉลี่ยประมาณ 46,000 บาท/คน/ปี

ด้านการเกษตร

การทำเกษตรกรรมส่วนมากเป็นการผลิตเพื่อใช้บริโภคเอง

ด้านการพาณิชยกรรม/อุตสาหกรรม

ร้านค้าพาณิชย์	จำนวน 512 แห่ง
ตลาดสด	จำนวน 1 แห่ง
สถานบริการน้ำมัน	จำนวน 5 แห่ง

สถานธนาบาล	จำนวน 1 แห่ง
ธนาคาร	จำนวน 6 แห่ง
ร้านอาหาร	จำนวน 96 แห่ง
โรงแรม / รีสอร์ท	จำนวน 5 แห่ง
โรงเรียนขนาดใหญ่	จำนวน 2 แห่ง
โรงงานผลิตน้ำแข็ง	จำนวน 2 แห่ง
โรงกลึง	จำนวน 6 แห่ง
โรงฆ่าสัตว์ (เทศบาลดำเนินการเอง)	จำนวน 1 แห่ง

นอกจากนี้ก็มีการรวมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ กลุ่มกองทุนฯ และกลุ่มออมทรัพย์

ด้านแรงงาน

จากข้อมูลพื้นฐาน พบว่า ประชากรที่มีอายุ 15-60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 เมื่อเทียบกับอัตราส่วนระดับจังหวัดคิดเป็นร้อยละ 73.99 แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร นอกจากนี้มีประชากรอายุ 25-50 ปี บางส่วนไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ

ภารกิจการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคนเพื่อรับการประเมินความพึงพอใจ

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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 เทศบาลตำบลพังโคนจึงจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจากงานบริการ 4 งาน ดังนี้

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การให้คำปรึกษา แนะนำ หรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งงานรับผิดชอบออกเป็น 3 งาน คือ 1) งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านสวัสดิการสังคม ด้านสุสานและฌาปนสถาน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชน 2) งานสังคมสงเคราะห์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านสังคมสงเคราะห์ประชาชนผู้ทุพพลภาพคนไร้ที่พึ่ง คนชรา คนพิการ ทุพพลภาพ และผู้ป่วยเอดส์ รวมถึงด้านพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี และ 3) งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านส่งเสริมอาชีพและข้อมูลแรงงาน การพัฒนาสตรีและเยาวชน สนับสนุนกิจกรรมของเด็กและสตรี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เทศบาลตำบลพังโคน มีการดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในหลายส่วน เช่น โครงการป้องกันปัญหายาเสพติดในโรงเรียน โครงการอบรมเพื่อพัฒนาสุขภาพจิตและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ โครงการฝึกอบรมอาชีพหัตถกรรมและงานฝีมือในกลุ่มผู้สูงอายุ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น ดังนั้น เทศบาลตำบลพังโคน จึงให้มีการประเมินภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม ทั้งจากงานสังคมสงเคราะห์ประชาชน งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานส่งเสริมอาชีพ ทั้งนี้ เพื่อจะได้นำผลการประเมินไปเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมต่อไป

2. งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี

งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี คือ การหารายได้จากการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่น ๆ เป็นหนึ่งในภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนมาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดเก็บภาษีและอากรหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ โดยกฎหมายจะควบคุมเฉพาะเรื่องอัตราภาษีและข้อกำหนดด้านการยกเว้นภาษี ส่วนกระบวนการจัดเก็บองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจดำเนินการได้เองในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การสำรวจ การประเมิน การจัดเก็บ การพิจารณาอุทธรณ์ และการบังคับหรือเปรียบเทียบปรับผู้หลีกเลี่ยงภาษี

เทศบาลตำบลพังโคน มีการดำเนินงานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี 2 ส่วน คือ 1) ด้านการปฏิบัติการ โดยการประกาศ อัตราภาษีที่จัดเก็บ อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในแต่ละปี ณ สำนักงาน ก่อนวันที่ 1 กุมภาพันธ์ของปีนั้น รวมทั้งราคาประเมินทุนทรัพย์ของที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งราคาประเมินทุนทรัพย์นี้จะเป็นราคาเดียวกับราคาประเมินทุนทรัพย์ของกรมที่ดิน แต่ถ้าไม่มีราคาประเมินทุนทรัพย์จะมีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการคำนวณมูลค่าเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ 2) ด้านการบริการ ได้แก่ การจัดเก็บภาษี 2 ประเภท คือ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย อีกส่วน คือ การจัดเก็บรายได้จากค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ใบอนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง ค่าธรรมเนียมเก็บขยะ เป็นต้น ดังนั้น เทศบาลตำบลพังโคน จึงให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนจากงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้และภาษีในภาพรวม เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป

3. งานด้านโยธการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ

งานด้านโยธา เป็นหนึ่งในภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสำคัญเพราะมีส่วนในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยมีขอบข่ายและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ประกอบด้วย

- 1) งานสาธารณูปโภค มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนงานโครงการก่อสร้างและควบคุมการก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อน ระบบประปา ท่อระบายน้ำ รวมถึงการซ่อมบำรุงรักษา วัสดุครุภัณฑ์ต่าง ๆ
- 2) งานสวนสาธารณะ มีหน้าที่ด้านการจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ รวมทั้งการควบคุมดูแล การบำรุงรักษา
- 3) งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ มีหน้าที่ติดต่อประสานงานด้านสถานที่งานพิธีต่าง ๆ และระบบไฟฟ้า สำนักงานอาคารราชการ
- 4) งานวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม มีหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบคำนวณรายละเอียดทางด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม วางโครงการและแผนงานทางด้าน วิศวกรรมและสถาปัตยกรรม ควบคุมการก่อสร้าง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

เทศบาลตำบลพังโคน ได้มีการดำเนินการด้านโยธาในหลายส่วน เช่น โครงการก่อสร้างถนน ในหมู่บ้าน การบำรุงรักษาสวนสาธารณะ รวมถึงการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ โดยในครั้งนี้ ได้เลือกภารกิจด้านการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ มารับการประเมินความพึงพอใจจากประชาชน ทั้งนี้ เพื่อนำผลการประเมินไปเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

4. งานด้านสาธารณสุข

งานด้านสาธารณสุข เป็นภารกิจหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

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

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เทศบาลตำบลพังโคน มีการดำเนินงานด้านสาธารณสุขในหลายส่วน เช่น โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อจากยุงพาหะ โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น ดังนั้น เทศบาลตำบลพังโคน จึงให้มีการประเมินภารกิจงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม ทั้งจากงานดูแลสุขภาพทั่วไป งานควบคุมโรคติดต่อ งานตรวจสุขภาพประจำปี ทั้งนี้ เพื่อจะได้้นำผลการประเมินไปเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

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

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ ทำการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นจากประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร จำนวน 5 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านพังโคน หมู่ 1, บ้านนาหมื่น หมู่ 2 (บางส่วน), บ้านโพธิ์ชัย หมู่ 8, บ้านศรีจำปาชนบท หมู่ 9 และบ้านนาหมื่นใหญ่ หมู่ 10 (บางส่วน)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่วิจัย คือ เทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร จำนวน 6,278 คน

กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ 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 จำนวนประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพังโคน
	Z	คือ ค่าสถิติ Z ตามระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด
	σ^2	คือ ค่าความแปรปรวนประชากร
	E	คือ ขนาดของความคลาดเคลื่อน

ข้อมูลสำหรับกำหนดขนาดตัวอย่าง ได้แก่ จำนวนประชากรรวม 6,278 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ดังนั้น $Z = 1.96$ และยอมให้มีการคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 10 ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไม่ทราบค่าความแปรปรวนประชากร ดังนั้น $E = 0.1\sigma$

$$n = \frac{6,278 (1.96)^2 \sigma^2}{6,278 (0.1 \sigma)^2 + (1.96)^2 \sigma^2}$$

$$n = 362.01 \approx 365 \text{ คน}$$

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

โดยขนาดตัวอย่างย่อย 5 หมู่บ้าน กำหนดตามสัดส่วนจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2550) ดังนี้

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

โดย	n	คือ จำนวนตัวอย่างประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพังโคน
	n_j	คือ จำนวนตัวอย่างย่อยตามสัดส่วนประชากร เมื่อ $j = 1, 2, \dots, 5$
	N	คือ จำนวนประชากรทั้งหมดของเทศบาลตำบลพังโคน
	N_j	คือ จำนวนประชากรทั้งหมดของแต่ละหมู่บ้าน

จากขนาดตัวอย่างผู้รับบริการ 365 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างย่อยจากผู้รับบริการในแต่ละหมู่บ้านเพื่อสะท้อนการเป็นตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ซึ่งผู้รับบริการในทุกหมู่บ้านมีโอกาสถูกเลือกด้วยความน่าจะเป็นของแต่ละหมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ขนาดตัวอย่างย่อยผู้รับบริการจากงานบริการของเทศบาลตำบลพังโคน

หมู่บ้าน/ชุมชน	จำนวนประชากร (N_j)	การคำนวณ	จำนวนตัวอย่าง (n_j)
พังโคน	3,102	$= [365 / 6,278] \times 3,102$	180
นาเหมือง	140	$= [365 / 6,278] \times 140$	8
โพธิ์ชัย	2,112	$= [365 / 6,278] \times 2,112$	123
ศรีจำปาชนบท	915	$= [365 / 6,278] \times 915$	53
นาเหมืองใหญ่	9	$= [365 / 6,278] \times 9$	1
รวม	6,278		365

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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ความพึงพอใจจากงานบริการ 4 งาน ได้แก่

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
2. งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี
3. งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ
4. งานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจจากคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

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

โดยคำถามในตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ และคำถามปลายเปิดส่วนของข้อเสนอแนะการให้บริการ และใช้มาตราประมาณค่า (rating scale) แบบลิคเคอร์ท (Likert scale) ซึ่งใช้วัดทัศนคติสำหรับเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม (สุวิมล ติรภานันท์, 2557) มีค่านำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 5 ระดับ ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นข้อมูลปฐมภูมิจากการตอบแบบสอบถามของประชาชนที่เคยใช้บริการหรือได้รับบริการ ทั้งที่มารับบริการเองหรือการให้บริการนอกสถานที่ของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2568 ตามจำนวนขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน 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
ไม่เก็รร้อยละ 95	9
ไม่เก็รร้อยละ 90	8
ไม่เก็รร้อยละ 85	7
ไม่เก็รร้อยละ 80	6
ไม่เก็รร้อยละ 75	5
ไม่เก็รร้อยละ 70	4
ไม่เก็รร้อยละ 65	3
ไม่เก็รร้อยละ 60	2
ไม่เก็รร้อยละ 55	1
น้อยกว่าร้อยละ 50	0

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร จากงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี งานด้านโยธา การซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุข โดยให้ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการตามงานบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 365 คน ดังแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	192.0	52.6
	หญิง	173.0	47.4
อายุ	อายุต่ำกว่า 20 ปี	4	1.1
	อายุ 20 – 29 ปี	29	7.9
	อายุ 30 – 39 ปี	84	23.0
	อายุ 40 – 49 ปี	116	31.8
	อายุ 50 – 59 ปี	72	19.7
	อายุ 60 ปีขึ้นไป	60	16.4

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ	รับราชการ/พนักงานของรัฐ	3	0.8
	พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	1	0.3
	พนักงานบริษัทเอกชน	18	4.9
	เกษตรกร	146	40.0
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	85	23.3
	รับจ้างทั่วไป	112	30.7
ระดับการศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	71	19.5
	ประถมศึกษา	134	36.7
	มัธยมศึกษาตอนต้น	68	18.6
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	45	12.3
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	39	10.7
	ปริญญาตรี	8	2.2
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 1,500 บาท	65	17.8
	ระหว่าง 1,500 – 3,000 บาท	56	15.3
	ระหว่าง 3,001 – 5,000 บาท	91	24.9
	ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท	117	32.1
	ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท	32	8.8
	สูงกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	4	1.1

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 และเป็นเพศหญิง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4

ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 84 คน, อายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 72 คน, อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 60 คน, อายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 29 คน และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0, 19.7, 16.4, 7.9 และ 1.1 ตามลำดับ

ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบเกษตรกร จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 112 คน, อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 85 คน, พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 18 คน, รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 3 คน และพนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7, 23.3, 4.9, 0.8 และ 0.3 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมา คือ ไม่ได้ศึกษา จำนวน 71 คน, ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 68 คน, ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 45 คน, ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 39 คน และระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5, 18.6, 12.3, 10.7 และ 2.2 ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมา คือ ระหว่าง 3,001 – 5,000 บาท จำนวน 91 คน, ต่ำกว่า 1,500 บาท จำนวน 65 คน, ระหว่าง 1,500 – 3,000 บาท จำนวน 56 คน, ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 32 คน และสูงกว่า 15,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9, 17.8, 15.3, 8.8 และ 1.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน

อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคนในภาพรวมตามงานบริการ

งานบริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.89	0.10	97.9	มากที่สุด
2. งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี	4.86	0.09	97.3	มากที่สุด
3. งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ	4.88	0.08	97.6	มากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุข	4.87	0.11	97.5	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	4.88	0.06	97.6	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล พังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมตามงานบริการ ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.6 แสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกงาน โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.9 รองลงมา คือ งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.6 ลำดับถัดมา คือ งานด้านสาธารณสุข คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.5 และลำดับสุดท้าย คือ งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.3

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคนในภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.08	98.2	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.10	96.9	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.12	97.5	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.88	0.11	97.6	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	4.88	0.06	97.6	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล พังโคน ตามคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.6 คุณภาพการให้บริการระดับ 10 (ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95)

เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 10 ทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 98.2 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.6, 97.5 และ 96.9 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ จะแสดงผลตามคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ 4.4 – 4.7

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.93	0.14	98.6	มากที่สุด
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.93	0.26	98.6	มากที่สุด
2. ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ	4.95	0.22	99.0	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.93	0.26	98.6	มากที่สุด
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	4.94	0.23	98.8	มากที่สุด
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	4.92	0.28	98.4	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.19	97.2	มากที่สุด
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	4.95	0.21	99.0	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.83	0.38	96.6	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	4.85	0.36	97.0	มากที่สุด
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	4.84	0.37	96.8	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.17	97.8	มากที่สุด
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.89	0.32	97.8	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.87	0.34	97.4	มากที่สุด
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	4.91	0.29	98.2	มากที่สุด
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.88	0.33	97.6	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.90	0.31	98.0	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.89	0.17	97.8	มากที่สุด
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ	4.90	0.31	98.0	มากที่สุด
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.88	0.33	97.6	มากที่สุด
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	4.89	0.31	97.8	มากที่สุด
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ	4.91	0.29	98.2	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.89	0.10	97.9	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดเท่ากับร้อยละ 97.9 อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 10 เมื่อพิจารณา คุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 98.6 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากัน คือ ร้อยละ 97.8 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.2 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีการติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 99.0 ส่วนหัวข้อบริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้ ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 98.4

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 99.0 ส่วนหัวข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.6

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 98.2 และหัวข้อให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 97.4

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 98.2 ส่วนหัวข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ได้ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ 97.2

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.16	97.6	มากที่สุด
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.89	0.31	97.8	มากที่สุด
2. ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ	4.90	0.29	98.0	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.87	0.33	97.4	มากที่สุด
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	4.88	0.33	97.6	มากที่สุด
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	4.86	0.34	97.3	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.17	96.8	มากที่สุด
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	4.85	0.35	97.0	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.84	0.37	96.8	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	4.86	0.34	97.2	มากที่สุด
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ	4.83	0.37	96.6	มากที่สุด
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	4.82	0.39	96.4	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.18	97.2	มากที่สุด
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.88	0.33	97.6	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	4.87	0.33	97.4	มากที่สุด
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.83	0.37	96.6	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.87	0.33	97.4	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.87	0.13	97.4	มากที่สุด
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.88	0.33	97.6	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ	4.87	0.34	97.4	มากที่สุด
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.86	0.34	97.3	มากที่สุด
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	4.85	0.35	97.0	มากที่สุด
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์	4.89	0.31	97.8	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.86	0.09	97.3	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวม งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.3 อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 10 เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.6 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.4, 97.2 และ 96.8 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีการติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 98.0 ส่วนหัวข้อบริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 97.3

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.2 ส่วนหัวข้อมีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.4

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.6 ส่วนหัวข้อให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 96.6

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.8 ส่วนหัวข้อมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่ ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 97.0

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน งานด้านโยธา
การซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.13	98.2	มากที่สุด
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.90	0.30	98.0	มากที่สุด
2. ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ	4.91	0.29	98.2	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.92	0.28	98.4	มากที่สุด
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	4.93	0.26	98.6	มากที่สุด
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	4.90	0.31	98.0	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.16	96.8	มากที่สุด
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.83	0.37	96.6	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	4.87	0.34	97.4	มากที่สุด
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ	4.83	0.38	96.6	มากที่สุด
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	4.84	0.37	96.8	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.16	97.6	มากที่สุด
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.90	0.30	98.0	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.88	0.33	97.6	มากที่สุด
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	4.88	0.32	97.6	มากที่สุด
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.87	0.34	97.4	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.89	0.16	97.8	มากที่สุด
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.88	0.32	97.6	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ	4.88	0.32	97.6	มากที่สุด
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.88	0.33	97.6	มากที่สุด
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	4.88	0.32	97.6	มากที่สุด
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์	4.91	0.28	98.3	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.88	0.08	97.6	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมงานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.6 อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 10 เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 98.2 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.8, 97.6 และ 96.8 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 98.6 ส่วนหัวข้อเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน และหัวข้อบริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้ ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ 98.0

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.4 ส่วนหัวข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ และหัวข้อมีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ 96.6

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 98.0 ส่วนหัวข้อให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 97.2

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 98.3 ส่วนหัวข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย หัวข้อสถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ หัวข้อมีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และหัวข้อมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่ ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ 97.6

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน งานด้านสาธารณสุข

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.15	98.4	มากที่สุด
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.90	0.29	98.0	มากที่สุด
2. ติดประกาศกระบวนกร/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ	4.93	0.26	98.6	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.91	0.28	98.2	มากที่สุด
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	4.93	0.25	98.6	มากที่สุด
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	4.90	0.30	98.0	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.21	96.4	มากที่สุด
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	4.85	0.36	97.0	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.77	0.42	95.4	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	4.83	0.37	96.6	มากที่สุด
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ	4.84	0.37	96.8	มากที่สุด
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	4.82	0.39	96.4	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.18	97.4	มากที่สุด
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.88	0.33	97.6	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.84	0.36	96.8	มากที่สุด
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	4.89	0.32	97.8	มากที่สุด
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.90	0.30	98.0	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.88	0.18	97.6	มากที่สุด
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
2. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.88	0.32	97.6	มากที่สุด
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.86	0.35	97.2	มากที่สุด
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	4.89	0.32	97.8	มากที่สุด
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์	4.91	0.29	98.2	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.87	0.11	97.5	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.5 อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 10 เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 98.4 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.6, 97.4 และ 96.4 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีการติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ และหัวข้อให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ 98.6 ส่วนหัวข้อเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน และหัวข้อบริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้ ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ 98.0

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.0 ส่วนหัวข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ 95.4

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 98.0 ส่วนหัวข้อให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ 96.8

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 98.2 ส่วนหัวข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และหัวข้อมีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ 97.2

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร จากงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี งานด้านโยธา การซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุข

กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพังโคน จำนวน 365 คน โดยสุ่มตัวอย่างมาจากประชากรทั้งหมด 6,278 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่เคยใช้บริการหรือได้รับบริการจากเทศบาลตำบลพังโคน ด้วยมาตรประมาณค่า (rating scale) แบบลิคเคอร์ต (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

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจากงานบริการทั้ง 4 งาน จำนวนรวม 365 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.6 และมีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี ร้อยละ 31.8 โดยประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 40.0 ด้านการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับประถมศึกษา ร้อยละ 36.7 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 32.1

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.6 อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 10

โดยความพึงพอใจจากงานบริการแต่ละงาน พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.9 รองลงมา คือ งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 97.6, 97.5 และ 97.3 ตามลำดับ

ส่วนความพึงพอใจตามคุณภาพการให้บริการจากงานบริการแต่ละด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 98.2 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.6, 97.5 และ 96.9 ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามงานบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 97.9 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 98.6 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากัน คือ ร้อยละ 97.8 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.2

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 97.3 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 97.6 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.4, 97.2 และ 96.8 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 97.6 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 98.2 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.8, 97.6 และ 96.8 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 97.5 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ 98.4 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.6, 97.4 และ 96.4 ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี งานด้านโยธา การซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุข โดยสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น อาทิ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมิตรภาพ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา (มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล, 2567) องค์การบริหารส่วนตำบลปอน อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน (วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2566) และเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (มหาวิทยาลัยสงขลา นครินทร์, 2565) แสดงถึง การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลพังโคนตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ ภายใต้การบริหารงานและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยให้ความสำคัญด้านการบริการประชาชน และสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ตามตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์กร (Millet, 1954: ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน ตามคุณภาพการให้บริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเกณฑ์คุณภาพระดับ 10 (ร้อยละระดับความพึงพอใจเกิน 95.0) ทั้งในภาพรวมและในทุกประเด็นการประเมินคุณภาพ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดีมาก เพราะคุณภาพการให้บริการ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548: พิมล เมขสวัสดิ์, 2549) และเป็นการสะท้อนถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการในมิติต่าง ๆ ตั้งแต่สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารในการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล การให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างทันท่วงทีและทั่วถึง ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทดี และคอยดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Lovelock, 1996)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลพังโคน ปรากฏว่า การให้บริการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนซึ่ง สอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจ เนื่องจากเทศบาลตำบลพังโคนได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 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 ที่นั่งรอ ที่จอดรถ สถานที่ที่มีสภาพแวดล้อมน่าใช้บริการ มีความสะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และมีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เพื่อแก้ปัญหาในกรณีเร่งด่วน รวมทั้งการให้บริการนอกสถานที่

การให้บริการที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลพังโคน ยังไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการที่ทำให้เกิดความล่าช้าหรือไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด ส่งผลให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน โดยสะท้อนออกมาเป็นผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด และคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ทางผู้บริหารควรนำผลการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ เช่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ควรนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

2.1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องการขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพของผู้ด้อยโอกาสและผู้อยู่ในภาวะพึ่งพิงอย่างทั่วถึง รวมถึงสิทธิต่าง ๆ ที่รัฐบาลจัดสรรมาให้เพิ่มเติม และวิธีปฏิบัติในการรับความช่วยเหลือ โดยประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย แผ่นพับ เป็นต้น นอกจากนี้ ควรจัดโครงการส่งเสริมอาชีพแก่ผู้ด้อยโอกาส โดยเป็นโครงการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ด้อยโอกาสอย่างแท้จริง อาจมาจากการทำประชาคม ซึ่งจะสะท้อนด้านการมีส่วนร่วมของผู้ด้อยโอกาส

2.2 งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี ควรมีการเสริมในด้านช่องทางการให้บริการจากโครงการที่ทำในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โครงการปรับปรุงแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเพื่อรองรับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยเน้นไปที่การประชาสัมพันธ์ เช่น การทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงวิธีการและหลักการคิดภาษีแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีแต่ละประเภท และป้ายบอกอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ หรือจัดทำแผ่นพับแนะนำการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความยุติธรรมในการจัดเก็บรายได้ รวมทั้งกรณีความล่าช้าในการเสียภาษี ควรมีการติดตามอย่างใกล้ชิดโดยทำหนังสือทวงถามไปยังผู้ค้างชำระภาษีอย่างต่อเนื่อง

2.3 งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ ควรเสริมด้านช่องทางการให้บริการเพิ่มจากโครงการสร้างถนนและปรับปรุงถนนซึ่งทำมาอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการที่เกี่ยวกับการระบายน้ำ โครงการรับแจ้งซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้าน และไฟฟ้าสาธารณะแบบแรงดัน รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณซื้อวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ สำรองไว้ให้พร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ

2.4 งานด้านสาธารณสุข ควรมีการเสริมในด้านช่องทางการให้บริการ ในส่วนของปัญหาสิ่งแวดล้อมและสุขภาพในชุมชนซึ่งสัมพันธ์ต่อเนื่องไปถึงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และสุขภาพของประชาชน โดยทำโครงการเดิมอย่างต่อเนื่อง โครงการรณรงค์การลดภาวะโลกร้อน โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อจากยุงพาหะ โครงการคัดแยกขยะ เป็นต้น และจัดทำโครงการใหม่เพิ่ม เช่น การต่อยอดโครงการการนำขยะอินทรีย์มาใช้ประโยชน์ การผลิตปุ๋ยหมักจากเศษอาหาร เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน ให้ครอบคลุมทุกงานบริการทั้งภารกิจหลักและภารกิจรอง และจากโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ตลอดจนการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. สำนักบริหารงานทะเบียน. (2568). ระบบสถิติการตรวจสอบข้อมูลสถิติทางการทะเบียน. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง. สืบค้น 2 สิงหาคม 2568, จาก <http://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/INTERNET/#/statpop>.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2568). ระบบข้อมูลกลาง อบท. (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). การขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการจัดการสาธารณะที่ดี. 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.
- พระราชบัญญัติ เปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล (2542, 24 กุมภาพันธ์). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก. หน้า 1. สืบค้น 22 สิงหาคม 2568, จาก <https://ratchakitcha.soc.go.th/documents/1708356.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.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. (2563). รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชนแดน อำเภอสองแคว จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2563. อุดรดิตถ์: 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. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (2566). รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึง
พอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอน อำเภอทุ่งช้าง
จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566. น่าน: ผู้แต่ง.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2550). สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหมาย เปียถนอม. (2551). รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการ
จากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สมิต สัจฉกร. (2550). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรม
สามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2557). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 12).
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. (2554). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: อุดุลพัฒน์กิจ.
- อุกฤษฏ์ 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
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน
อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ส่งผลใด ๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 – 29 ปี ☐ 30 – 39 ปี
☐ 40 – 49 ปี ☐ 50 – 59 ปี ☐ 60 ปี ขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ รับราชการ/พนักงานของรัฐ ☐ พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ เกษตรกรรม
☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ อื่นๆ (ระบุ)
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ไม่ได้ศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

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

2. งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี

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. งานด้านโยธการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ

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						

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 ห้องน้ำ ที่จอดรถ						
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์						