



รายงานการวิจัย  
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลปลาไหล  
อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร  
People' Satisfaction towards the Service of  
Tambol Plalo Municipality  
Waritchaphum District, Sakon Nakhon Province

คณะนักวิจัย

วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์

รศ.ดร.นสพ. ชำนาญวิทย์ พรหมโคตร

รศ.ดร. ชลันธร วิชาศิลป์

ผศ.ดร. อรอนงค์ พวงชมพู

ผศ.ดร. พิทักษ์พล พรเอนก

ดร. พิลาศลักษณ์ ปานประเสริฐ

ดร. มิ่งกมล หงษ์ววงศ์

ดร. พิเชษฐ เทบ่ารุ่ง

กมลวรรณ จงจิตต์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร  
เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร  
กันยายน 2564

## คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือการบริการวิชาการเชิงสร้างสรรค์ จึงได้ร่วมมือกับเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จัดทำรายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2564 ทั้งนี้เพื่อให้ได้สารสนเทศในการตัดสินใจวางแผนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและเทศบาลตำบลปลาไหล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตามงานบริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ผลการประเมินที่มีความโปร่งใส และคาดหวังว่าผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางานบริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

คณะผู้วิจัย

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจากปลัดเทศบาลตำบลปลาไหล หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาลตำบลปลาไหล กำนันตำบลปลาไหล ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 1 บ้านพังฮอ ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 2 บ้านจั่ว ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 3 บ้านดอนยานาง ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 4 บ้านปลาไหล ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 5 บ้านไฮ้ ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 6 บ้านนาบ่อ ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 7 บ้านผักตบ ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 8 บ้านโคกศาลา ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 9 บ้านดงเชียงเครือ ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 10 บ้านปลาไหลน้อย ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 11 บ้านดงคำโพธิ์ ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 12 บ้านหนองท่ม ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 13 บ้านพรสวรรค์ ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 14 บ้านโนนอุดม ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 15 บ้านโค้งปากกล้วย ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 16 บ้านผักตบ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงขอขอบคุณประชาชนทุกท่านของเทศบาลตำบลปลาไหล ที่ให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ และตอบแบบสอบถาม จนทำให้งานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางานบริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

คณะผู้วิจัย

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร จำแนกตามงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร การเก็บรวบรวมแบบสอบถามออนไลน์ได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ One-way ANOVA โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 16 หมู่บ้าน ส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ 51 ให้ความสนใจต่อการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบลปลาไหล มากกว่าเพศชายซึ่งคิดเป็นร้อยละ 49, ช่วงอายุของประชากรอยู่ระหว่าง 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 48 ให้ความสนใจต่อการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบลปลาไหล มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ, ระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.50 ให้ความสนใจต่อการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบลปลาไหล มากกว่าระดับอื่นๆ, อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 70.75 ให้ความสนใจต่อการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบลปลาไหล มากกว่าอาชีพอื่นๆ, ความถี่ที่มารับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่แล้วประชาชนได้เข้ามาใช้บริการ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.00

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อกรอบภาระงานของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 16 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อกรอบภาระงานทั้ง 4 ด้าน แยกเป็น งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.84 (96.84) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 4.86 (97.18) งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 4.86 (97.29) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 4.87 (97.44) และในภาพรวมของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด 4.86 (97.17 คะแนน)

## Abstract

This study aimed to determine and compare people's level of satisfaction with the service system of Tambol Plalo Municipality, Waritchaphum District, Sakon Nakhon Province, as classified by gender, age, education level, occupation and service frequency. The tool for data collection was a questionnaire given to 400 people who used the service system of Tambol Plalo Municipality, and chosen by random sampling. Statistical tools used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and One-way ANOVA with a statistical significance set at 0.05.

The results of the study showed that, in general, most people in the study were satisfied with the Service system at the high satisfaction level. People in the 16 districts mostly for female is 51 in percentage; mostly for age 46-60 is 48.00 in percentage; mostly primary school for education is 68.50 in percentage; mostly farmer for career is 70.75 in percentage; mostly range 2-3 time for service frequency is 40.00 in percentage.

With comparison of people's level of satisfaction with the service system of Tambol Plalo Municipality by population factor, at the high satisfaction level. It is revealed that in categories: the satisfaction level in service procedure has 4.85 mean (97.03 score); service channel has 4.87 mean (97.46 score); service personnel has 4.86 mean (97.13 score); building and facilities service has 4.85 mean (97.06 score); overview has 4.86 mean (97.17 score).

In addition, each department is divided into the satisfaction level in Education Depart has 4.87 mean (96.84 score); the satisfaction level in Disaster Prevention Rescue Depart has 4.86 mean (97.18 score); the satisfaction level in Income Tax Depart has 4.86 mean (97.29 score) and the satisfaction level in Community Development Depart has 4.87 mean (97.44 score).

## สารบัญ

|                                                            | หน้า |
|------------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                                       | ค    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                                    | ง    |
| สารบัญ.....                                                | จ    |
| สารบัญตาราง.....                                           | ช    |
| สารบัญภาพ.....                                             | ซ    |
| <br>บทที่                                                  |      |
| 1 บทนำ.....                                                | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                        | 1    |
| วัตถุประสงค์การวิจัย.....                                  | 3    |
| สมมติฐานการวิจัย.....                                      | 3    |
| ขอบเขตการวิจัย.....                                        | 3    |
| กรอบแนวความคิดการศึกษา.....                                | 5    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                             | 5    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                       | 6    |
| <br>2 เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....    | 7    |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....                            | 7    |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....                   | 11   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....                | 18   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....               | 22   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....      | 23   |
| ข้อมูลทั่วไปของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร..... | 28   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                 | 32   |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                                  | 35   |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                                                                             | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....                                                                                   | 37   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                                                                                | 37   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                                                                             | 38   |
| การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....                                                                  | 38   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                                                                    | 39   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                                     | 39   |
| เกณฑ์การแปลผล.....                                                                                          | 40   |
| 4 ผลการวิจัย.....                                                                                           | 41   |
| ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....                                                                     | 41   |
| ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ<br>เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร..... | 43   |
| ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....                                                                                   | 52   |
| ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....                                                                             | 52   |
| 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....                                                               | 55   |
| สรุปผลการวิจัย.....                                                                                         | 56   |
| อภิปรายผล.....                                                                                              | 59   |
| ข้อเสนอแนะ.....                                                                                             | 60   |
| บรรณานุกรม.....                                                                                             | 62   |
| ภาคผนวก.....                                                                                                | 66   |
| ประวัติย่อของผู้เขียนรายงานวิจัย.....                                                                       | 72   |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า                                                                                                                                                                                            |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1      | รายชื่อหมู่บ้าน เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร..... 30                                                                                                                                   |
| 2.2      | แสดงจำนวนประชากร แยกชาย หญิง..... 30                                                                                                                                                            |
| 4.1      | จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล..... 41                                                                                                                              |
| 4.2      | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจ<br>ของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร<br>ด้านงานด้านการศึกษา..... 43                         |
| 4.3      | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจ<br>ของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร<br>ด้านงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย..... 46 |
| 4.4      | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจ<br>ของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร<br>ด้านงานด้านรายได้หรือภาษี..... 48                   |
| 4.5      | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจ<br>ของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร<br>ด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม..... 50      |
| 4.6      | จำนวน ร้อยละ ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล<br>อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร..... 52                                                                                            |
| 4.7      | สรุปการทดสอบสมมติฐาน..... 54                                                                                                                                                                    |
| 5.1      | บทสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการตามตัวชี้วัดความพึงพอใจ..... 59                                                                                                                                 |
| 5.2      | บทสรุปความพึงพอใจต่อกระบวนการงาน..... 59                                                                                                                                                        |



## สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า                                                                   |
|--------|------------------------------------------------------------------------|
| 1      | กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 36                                           |
| 2      | กิจกรรมการออกสำรวจข้อมูล เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร..... 74 |

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือหน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง โดยปกติการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น หรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นอีกทีหนึ่ง (เรียกว่าการเลือกตั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมตามลำดับ) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด

การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง คือการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ สามารถเลือกตั้งผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตท้องถิ่นของตนได้โดยตรง ส่วนการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อม สภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่เลือกผู้บริหารท้องถิ่นแทนประชาชนในท้องถิ่น กล่าวคือประชาชนในท้องถิ่นจะทำหน้าที่เพียงแค่เลือกสมาชิกสภาท้องถิ่นเท่านั้น แล้วสมาชิกสภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่ในการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นอีกชั้นหนึ่ง เป็นหน่วยการปกครองขนาดเล็ก ซึ่งมีกฎหมายรับรองฐานะ มีอิสระในการบริหารจัดการจากรัฐในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีอำนาจในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นด้วยตัวเอง มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอาณาเขตที่แน่นอนชัดเจน มีสภาท้องถิ่น และ/หรือ ผู้บริหารท้องถิ่น มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตพื้นที่ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. 2562)

การถือกำเนิดของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นการวางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการและการพัฒนาท้องถิ่น

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์ในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค

เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากที่สุด (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่ เชียงราย. 2553: 1)

บทบาทหน้าที่สำคัญในการบริหารราชการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 283 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และนอกจากนี้เทศบาลตำบลยังเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น แต่ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล จำเป็นต้องรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. 2553: 4)

เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลและมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการและยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ถ้าเทศบาลตำบลปลาไหลมีการบริหารงานที่ขาดประสิทธิภาพและส่งผลเสียอย่างมากต่อการดำเนินงาน เนื่องจากเทศบาลตำบลปลาไหล เป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและในทางกลับกัน หากเทศบาลตำบลปลาไหลมีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่น มีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหลจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะทำให้เทศบาลตำบลปลาไหลได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ถือเป็นเครื่องมือและแนวทางคุณภาพในการปฏิบัติราชการ ด้านบริการท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้บริการ ได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร จำแนกตามงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

### สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน
2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน
3. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน
4. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ทั้งนี้คณะผู้ดำเนินงานได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหลในงาน 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยในแต่ละด้านนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลตำบลปลาไหล เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่องานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชากรในเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลตำบลปลาไหล ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 12,240 คน แบ่งเป็นเพศชาย 6,034 คน เพศหญิง 6,206 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดค่าจริงและค่าประมาณ ร้อยละ 0.05

### 1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ หมู่บ้านในเทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ทั้ง 16 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

1. หมู่ที่ 1 บ้านพังฮอ
2. หมู่ที่ 2 บ้านจั่ว
3. หมู่ที่ 3 บ้านดอนยานาง
4. หมู่ที่ 4 บ้านปลาไหล
5. หมู่ที่ 5 บ้านไฮ

6. หมู่ที่ 6 บ้านนาบ่อ
7. หมู่ที่ 7 บ้านผักตบ
8. หมู่ที่ 8 บ้านโคกศาลา
9. หมู่ที่ 9 บ้านดงเชียงเครือ
10. หมู่ที่ 10 บ้านปลาไหลน้อย
11. หมู่ที่ 11 บ้านดงคำโพธิ์
12. หมู่ที่ 12 บ้านหนองท่ม
13. หมู่ที่ 13 บ้านพรสวรรค์
14. หมู่ที่ 14 บ้านโนนอุดม
15. หมู่ที่ 15 บ้านโค้งปากกล้วย
16. หมู่ที่ 16 บ้านผักตบ

ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

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

#### 1.4 กรอบแนวความคิดการศึกษา

กรอบแนวความคิดการศึกษาแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นคือ หมู่บ้านในเทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ทั้ง 16 หมู่บ้าน และตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล

ตัวแปรต้น คือ หมู่บ้านในเทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ทั้ง 16 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านพังฮอ หมู่ที่ 2 บ้านจั่ว หมู่ที่ 3 บ้านดอนยานาง หมู่ที่ 4 บ้านปลาไหล หมู่ที่ 5 บ้านไฮ หมู่ที่ 6 บ้านนาบ่อ หมู่ที่ 7 บ้านผักตบ หมู่ที่ 8 บ้านโคกศาลา หมู่ที่ 9 บ้านดงเชียงเครือ หมู่ที่ 10 บ้านปลาไหลน้อย หมู่ที่ 11 บ้านดงคำโพธิ์ หมู่ที่ 12 บ้านหนองท่ม หมู่ที่ 13 บ้านพรสวรรค์ หมู่ที่ 14 บ้านโนนอุดม หมู่ที่ 15 บ้านโค้งปากกล้วย หมู่ที่ 16 บ้านผักตบ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.5.2 เป็นข้อมูลระบบสารสนเทศสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหารส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการบริการ เพื่อใช้ในการพัฒนาองค์กรและระบบบริหารจัดการ

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้อง ควรทำความเข้าใจเพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

**ประชาชน** หมายถึง ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอใช้บริการทุกๆ ด้านของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ซึ่งเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

**ขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความรวดเร็วมีการจัดลำดับการเข้ารับบริการ และแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน

**ช่องทางการให้บริการ** หมายถึง ช่องทางในการให้บริการ เช่น เสียงตามสาย โทรศัพท์ โซเชียลเน็ตเวิร์ค จดหมาย ประกาศ ป้ายขนาดใหญ่ กล้องรับฟังความคิดเห็น

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ที่มีหน้าที่ให้บริการ มีกิริยาท่าทางสุภาพ วาจาไพเราะ นำฟังต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจในการให้บริการ มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค เที่ยงธรรม สุจริต ซื่อตรง

**สิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง การบริหารจัดการอาคารสถานที่เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีไว้สำหรับให้บริการประชาชน ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ ป้ายประชาสัมพันธ์ ความสะอาด ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของห้องสุขาและความเพียงพอของที่จอดรถ

## บทที่ 2

### เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ
6. ข้อมูลทั่วไปของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อการศึกษา ความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมากล่าวมีดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แชปลิน (Chaplin, 1968, p. 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550, หน้า6) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ



ลักษณะวรรณ พวงไม่มี (2545, หน้า 11) ความพึงพอใจเป็นแนวความคิด หรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าเมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัลอย่างใด อย่างหนึ่งถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ลักษณะวรรณ พวงไม่มี (2545, หน้า 9) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

ซาบิน (Chaphin, 1998, p. 256 อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, 2545, หน้า 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

แม็คคอร์มิก (McComick, 1965 อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, 2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวเนื่องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, 2548, หน้า 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

วรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, 2546, หน้า 16) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถ

ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของพรอยด์และทฤษฎีของมาสโลว์

มิลเลท (Millet,1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนิทร ตั้งชูทวีทรัพย์,2545, หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัย

หนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

มิลเลทท์ (Millet, 1954, p.397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้รับรวบรวมมานี้พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีแนวความคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31 -34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวความคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วยโดยยึดหลักบริการ ดังนี้

#### **การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ**

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา

#### **การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ**

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
10. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
11. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

### หลักการบริการเป็นเลิศ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เต็มใจบริการ
3. ทำงานฉับไว
4. ปราศรัยไพเราะ
5. เหมาะสมโอกาส
6. ไม่ขาดน้ำใจ

### ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัดเจนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

### เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ

#### 10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับการบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

#### หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14 -15) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ -รับบริการเพียงจุดเดียว (One -Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 20 - 21 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 15) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด

2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม

3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแล และพบปะด้วยตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพักผ่อน อาหารเช้า แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำมีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึดการให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงานส่วนตำบลของเทศบาลตำบลปลาไหล ซึ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

### วิธีบริการประทับใจ

เมื่อพิจารณาถึงวิธีการบริการประทับใจ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 30 - 44 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 16) ได้กล่าวเกี่ยวกับบริการประทับใจว่า คำว่า ประทับ หมายถึง การติด ยึดแน่น หรือฝัง



ประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของคนเรา

บริการประทับใจ หมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่น ยากที่จะถ่ายทอดหรือยากที่จะเปลี่ยนแปลงง่าย ๆ หากบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจ ก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชม อยากรับบริการอีก แล้วก็จะพุดชมให้ผู้อื่นฟัง รวมทั้งพุดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของพนักงานที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้ก็เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชมยกย่อง

โดยสรุปหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการจะเกิดความรู้สึกเกิดความประทับใจ ความพอใจ หรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ประชาชนต้องมีความสะดวกใจในการรับบริการ กล่าวคือ มารับบริการได้สะดวก ปราศจากข้อสงสัยหรือ สับสนในการรับบริการได้รับการปฏิบัติจากพนักงานผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมทั้งเกิดความสุขสบายตาเมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการและพนักงานที่บริการ สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่ต้น คือความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันและที่สำคัญก็คือ ความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริงแต่เกิดจากอารมณ์สิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากการบริการของรัฐนั้นคือ กระบวนการบริการและการที่ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานที่ให้บริการ

1. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการ การบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

2. พนักงานที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความรู้สึกประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมิได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างพนักงานที่บริการกับประชาชนเรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชังประทับใจ ถ้าได้บริการไม่ดี)

### เทคนิคการสร้างความรู้สึกประทับใจในการบริการ

เมื่อพิจารณาถึงเทคนิคการสร้างความรู้สึกประทับใจในการบริการ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช (2540, หน้า 48 - 53 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 17) ได้กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญพนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความรู้สึกประทับใจที่ดีสำหรับประชาชน แล้วจะต้องมีกระบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

## 1. การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง

1.1 การให้บัตรคิวโดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็วก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการ หน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงานส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุดประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียวและเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด ไม่เบียดเสียด ไม่ยัดเยียด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภท โดยเฉพาะคนพิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วและช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

สรุป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมายหลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้ว เทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่ศึกษา ดังนี้ สมิต สัมภูกร (2542อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 18) ให้ความหมายคำว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการให้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อม

กัน ทั้งองค์กร”การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19 -20) กล่าวว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

#### อธยาศัยดี

ผู้ให้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญมีภาชิตจันกล่าวว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสสุใจ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

### มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือ เล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

### ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่สนใจงานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

### แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่งผลถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

### กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

### วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮากพูดหยาบคายก้าวร้าวทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ

ผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

### **น้ำเสียงไพเราะ**

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะแม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วน เสียงดุดันก็จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

### **ควบคุมอารมณ์ได้ดี**

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมึนงงมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหยาบหรืออาจถึงขั้นชู้ตคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

### **รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา**

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

### **กระตือรือร้น**

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยและแล้วย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

### มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

### ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดโป้ปดมดเท็จหลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดีย่อมช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ ในการที่จะสร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่มาใช้บริการ

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

คำว่าบริการสาธารณะมีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณะแล้วจะเห็นได้ว่าได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของ ประยูร กาญจนดุล (2549, หน้า 119 -121 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 16) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหาร ที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ ประชาชนโดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน์ (2538 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี้อาจพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

วัง (Wang, 1986 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 18) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นตามที่ต้องการการบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

1. ตัวบริหาร (Management)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

สรุปจากปัจจัยทั้งหมดนี้จึงสามารถให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าว การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

## 2.5 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

กุลธน ธนาพงศธร (2528, หน้า 303 -304) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ะหยุด ะตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ะอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ



5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เวเบอร์ (Weber, 1966, p. 98) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสันใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รักษาสัตย์ (2546, หน้า 54) นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

เจิตศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534, หน้า 32) กล่าวว่า ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนั้นว่า มีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่า บริการสาธารณะดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์. ฟิตซ์เจอร์รัลด์ (Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ.ดูแรนต์ (Robert F. Durant) และจอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) ฟิตเจอร์รัลด์และดูแรนต์ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลตั้งไว้ โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้การส่งมอบบริการ

ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 251) ยังกล่าวว่าการให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ คือ

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน

และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11 -14) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไป เพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จะเป็นไปในลักษณะที่ไม่เที่ยมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนี้ เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิด

ภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่า เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นต้องรอให้มีการร้องแต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นเพื่อให้งานของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

6. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการ เชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกันดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

8. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธ นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้วานายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

9. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิและศักดิ์ศรีของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

10. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

10.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

10.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อยขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกันภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหารตามลำดับ ดังนั้น ที่ใดมีกลุ่มที่นั้นย่อมมีการบริหาร

## 2.6 ข้อมูลทั่วไปของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร

### 2.6.1 สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลปลาไหลในอดีตมีฐานะเป็นสภาตำบลนิติบุคคล ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลปลาไหล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2539 และได้รับการแต่งตั้งเป็นเทศบาลตำบลปลาไหล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2551 และได้รับการประกาศเป็นเทศบาลขนาดกลาง เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2554 ในการกำกับดูแลของนายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัดและกระทรวงมหาดไทย โดยมีนายกเทศมนตรีตำบลปลาไหล นายดำเนิน สอนไชยา เป็นผู้บริหารสูงสุดภายในเขตเทศบาลตำบลปลาไหล มีภารกิจอำนาจหน้าที่ภายใต้ระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับและมติกรม.

#### ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลปลาไหล ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านปลาไหล ตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ทางทิศเหนือของจังหวัดสกลนครอยู่ในเขตระหว่างละติจูด 113 องศา 35 ลิปดา ถึงละติจูด 113 องศา 45 ลิปดา และลองจิจูด 17 องศา 15 ลิปดา ถึงลองจิจูด 17 องศา 25 ลิปดา มีเนื้อที่ประมาณ 115 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 71,875 ไร่ มีระยะทางห่าง

จากอำเภอวาริชภูมิ ประมาณ 7 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดสกลนคร ประมาณ 62 กิโลเมตร  
อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 711 กิโลเมตร

#### อาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อ ต.พังโคน และตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน

ทิศใต้ ติดต่อ ต.วาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ

ทิศตะวันออก ติดต่อ ต.แร่ อำเภอพังโคน

ทิศตะวันตก ติดต่อ ต.หนองลาด อำเภอวาริชภูมิ และตำบลตาลเนิน อำเภอสว่างแดนดิน

#### ลักษณะภูมิประเทศและภูมิอากาศ

**ภูมิประเทศ** สภาพพื้นที่โดยทั่วไปภูมิประเทศของเทศบาลตำบลปลาไหล มีลักษณะภูมิประเทศเป็นพื้นที่ราบสูง ราบลุ่มเป็นบางส่วน มีลำห้วยปลาหางไหลผ่าน ลักษณะดินร่วนปนทราย เหมาะสำหรับการทำการเกษตร ใช้ในการทำนา สภาพป่าปนไร่ ทำสวนผลไม้และสวนยางพารา มันสำปะหลัง และยังมีพื้นที่บางส่วนเหมาะในการส่งเสริมและสนับสนุนเป็นแหล่งท่องเที่ยว เช่น หาดหินดงคำโพธิ์

#### ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของตำบลปลาไหล โดยฤดูร้อนอากาศจะร้อนอบอ้าว ฤดูฝนจะมีฝนตกชุกในฤดูหนาวอากาศค่อนข้างหนาว ตำบลปลาไหลมีฤดูกาล ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มประมาณปลายเดือนกุมภาพันธ์ไป จนถึงปลายเดือนพฤษภาคม รวมระยะเวลา 3 เดือน

ฤดูฝน เริ่มประมาณเดือนพฤษภาคม ถึงต้นเดือนตุลาคม รวมระยะเวลา 4 – 5 เดือน

ฤดูหนาว เริ่มประมาณเดือนตุลาคม ถึงเดือนกุมภาพันธ์ รวมระยะเวลา 4 เดือน ในตอนต้นเดือนตุลาคมนั้น เป็นระยะเปลี่ยนฤดูระหว่างฤดูฝนกับฤดูหนาวอาจมีฝนตกได้เป็นบางวัน

#### ลักษณะของดิน

ลักษณะดินร่วนปนทราย เหมาะสำหรับการทำการเกษตร ทำนา ทำสวนผลไม้และสวนยางพารา มันสำปะหลัง และยังมีพื้นที่บางส่วนเหมาะในการส่งเสริมและสนับสนุนเป็นแหล่งท่องเที่ยว เช่น หาดหินดงคำโพธิ์

#### ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำตามธรรมชาติ มีลำห้วย จำนวน 13 สาย หนองน้ำ จำนวน 15 แห่ง สระน้ำ จำนวน 22 แห่ง แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น มีฝาย บ่อน้ำตื้น บ่อโยก ประปาหมู่บ้าน ทำนบ

**ลักษณะของไม้และป่าไม้** เป็นป่าไม้อนุรักษ์ จำนวน 1 แห่ง

### เขตการปกครอง

การปกครองแบ่งออกเป็น 16 หมู่บ้าน มีจำนวนหมู่บ้านอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปลาไหลเต็มทั้ง 16 หมู่บ้าน

**จำนวนหมู่บ้าน** ตำบลวาริชภูมิ ประกอบด้วยหมู่บ้านทั้งหมด 16 หมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 2.1 รายชื่อหมู่บ้าน เทศบาลตำบลปลาไหล

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน     |
|---------|--------------|---------|------------------|
| 1       | บ้านพังฮอ    | 9       | บ้านดงเชียงเครือ |
| 2       | บ้านจั่ว     | 10      | บ้านปลาไหลน้อย   |
| 3       | บ้านดอนยานาง | 11      | บ้านดงคำโพธิ์    |
| 4       | บ้านปลาไหล   | 12      | บ้านหนองท่ม      |
| 5       | บ้านไฮ่      | 13      | บ้านพรสวรรค์     |
| 6       | บ้านนาบ่อ    | 14      | บ้านโนนอุดม      |
| 7       | บ้านผักตบ    | 15      | บ้านโค้งปากกล้วย |
| 8       | บ้านโคกศาลา  | 16      | บ้านผักตบ        |

**จำนวนประชากร** เทศบาลตำบลปลาไหล มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 12,240 คน แยกเป็นชาย 6,034 คน หญิง 6,206 คน

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนประชากร แยกราย หมู่บ้าน

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน     | จำนวนประชากร |      |      |
|---------|------------------|--------------|------|------|
|         |                  | ชาย          | หญิง | รวม  |
| 1       | บ้านพังฮอ        | 417          | 414  | 830  |
| 2       | บ้านจั่ว         | 311          | 338  | 649  |
| 3       | บ้านดอนยานาง     | 440          | 455  | 895  |
| 4       | บ้านปลาไหล       | 506          | 546  | 1051 |
| 5       | บ้านไฮ่          | 467          | 465  | 932  |
| 6       | บ้านนาบ่อ        | 387          | 426  | 813  |
| 7       | บ้านผักตบ        | 282          | 282  | 564  |
| 8       | บ้านโคกศาลา      | 444          | 459  | 903  |
| 9       | บ้านดงเชียงเครือ | 246          | 236  | 482  |
| 10      | บ้านปลาไหลน้อย   | 281          | 282  | 563  |





### สาธารณสุข

|                             |              |
|-----------------------------|--------------|
| ศูนย์บริการสาธารณสุข        | จำนวน 3 แห่ง |
| จำนวนอาสาสมัครด้านสาธารณสุข | จำนวน 239 คน |
| อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ  | ร้อยละ 100   |

### 2.6.4 การบริการ/โครงสร้างพื้นฐาน

**การคมนาคม / ขนส่ง** มีถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน / ตำบล มีสภาพเป็นถนนลูกรังและถนนลาดยางบางส่วน มีถนน คสล.ภายในหมู่บ้าน ทุกหมู่บ้านในเขตพื้นที่ตำบลปลาไหล และถนนเชื่อมระหว่างอำเภอ มีสภาพเป็นถนนลาดยาง

**การไฟฟ้า** หมู่บ้านในเขตพื้นที่ตำบลปลาไหล มีไฟฟ้าเข้าถึง จำนวน 16 หมู่บ้าน และยังมีครัวเรือนบางส่วนที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้

**ประปา** หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลปลาไหล มีประปาหมู่บ้าน 16 หมู่บ้าน

### 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย พบว่าลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เป็นประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างเพศชายพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับความพึงพอใจมาก เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 -30 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุดในทุกด้านโดยเฉพาะด้านมนุษยสัมพันธ์ ส่วนกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการรับรู้ในการมาติดต่อราชการ ประชาชนที่จบการศึกษาระดับ ป.1 - ป.6 (ป.7) มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านมนุษยสัมพันธ์สูงสุด กลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ปวส. อนุปริญญามีความพึงพอใจในการให้บริการและด้านมนุษยสัมพันธ์ต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ ประชาชนกลุ่มที่มีรายได้ต่างกันส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงทุกด้าน ยกเว้นกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 6,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 12,001 -18,000 บาท จะมีความพึงพอใจในด้านการรับรู้จากเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลาง ประชาชนกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่และด้านการรับรู้ ประชาชนกลุ่มอาชีพ

รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ด้านมนุษยสัมพันธ์ ปัญหาอุปสรรคในการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองเตย ได้แก่ การขาดการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการมีขั้นตอนการให้บริการแต่ละเรื่องหลายขั้นตอนและยุ่งยากใช้เวลานานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอและควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เพิ่มมากขึ้นและขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจบริการด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากรายข้อในเรื่องบริเวณภายในสำนักงานสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ และความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางโดยมีความพึงพอใจมากรายข้อในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน และพึงพอใจน้อยในเรื่องเจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ขอเงินพิเศษเมื่อมีการลดหย่อนภาษีและต้องเสียเงินพิเศษให้เจ้าหน้าที่หากต้องการให้เสร็จเร็ว

นพคุณ ดิลกภากรณ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินผลการบริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า

1. การบริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าได้มาตรฐานตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น พ.ศ. 2546 จำนวน 6 หลักเกณฑ์ ไม่ผ่านหลักเกณฑ์มาตรฐาน จำนวน 4 หลักเกณฑ์ คือ

1.1 การปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

1.2 วิสัยทัศน์และทิศทางการบริการประชาชน

1.3 การปรับปรุงกระบวนการบริการ

1.4 การเอาใจใส่ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่

2. เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และการรู้จักกับเจ้าหน้าที่เป็นการส่วนตัวของผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

วรณัฐ บวรนนทเดช (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษาและบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มี

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการและได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้านและด้านกิจกรรมในชุมชน

ทิวา ประสุพรรณ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลงส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุน้อยกว่า 40 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,500 - 5,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มชมรมผู้สูงอายุและเป็นสมาชิกกลุ่มปรับปรุงคุณภาพทุเรียน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลงในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการอยู่ระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก

วรรณิ์ เดียววิเศษ (2548, หน้า ง) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ผลการประเมินพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้นความพึงพอใจต่อการบริการกองการศึกษา พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้น ที่พึงพอใจต่อการบริการและส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา พบว่า แต่ละหน่วยงานประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกเมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการบริการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า กองช่างสุขาภิบาล กองช่างและกองวิชาการ และแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ คือร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่ามีประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาลและสำนักการช่าง ซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

ธนธิป สุมาลัย (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ประเภทของบริการที่มารับบริการและความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

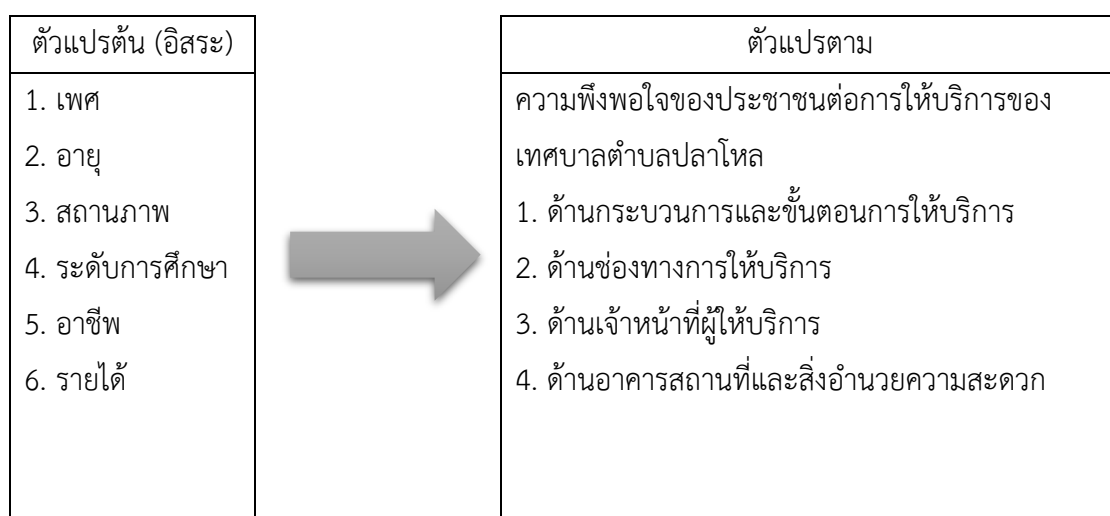
สุจิตรา เชื้อนรินทร์ (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ไพลย์ ชลาลัย (2550, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้

1. สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1
2. ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

## 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิดดังนี้ในส่วนที่เป็นแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีตัวแปรที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล มีหลายตัวแปรจึงได้นำมากำหนดตัวแปรโดยการจัดกลุ่มเพื่อการศึกษา โดยกำหนดเป็นตัวแปรที่ผู้ศึกษาเลือกดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Study) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลปลาไหล โดยจัดเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการ ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน 16 หมู่บ้าน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 12,240 คน แบ่งเป็นเพศชาย 6,034 คน เพศหญิง 6,206 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ การสุ่มจำนวนประชากร จำนวน 400 คน ตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดค่าจริงและค่าประมาณ ร้อยละ 0.05 ดังนี้

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

โดยที่ N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{12,240}{1 + 12,240 \cdot (0.05)^2}$$

$$n = 387 \text{ คน}$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 387 คน หรืออาจเลือกใช้ 400 คน (ตัวอย่าง)

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพและความถี่ที่มารับบริการในรอบ 1 ปี จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล ใน 4 ด้าน คือ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

|                    |             |
|--------------------|-------------|
| พึงพอใจ มากที่สุด  | ให้ 5 คะแนน |
| พึงพอใจ มาก        | ให้ 4 คะแนน |
| พึงพอใจ ปานกลาง    | ให้ 3 คะแนน |
| พึงพอใจ น้อย       | ให้ 2 คะแนน |
| พึงพอใจ น้อยที่สุด | ให้ 1 คะแนน |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

### 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยกำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำ

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำ ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

3.1 รศ.ดร. นสพ.ชำนาญวิทย์ พรหมโคตร อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

3.2 ผศ.ดร.อรอนงค์ พวงชมพู อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

3.3 ผศ.ดร.พิทักษ์ พรเอนก อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.8587 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยเดินทางเข้าพบกับหัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาลตำบลปลาโหล เพื่อขออนุญาตให้ผู้วิจัยและทีมงานได้เข้าไปรวบรวมข้อมูล
2. เมื่อได้รับอนุญาต ผู้วิจัยและคณะได้ลงพื้นที่จำนวน 16 หมู่บ้าน ของเทศบาลตำบลปลาโหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร แจกแบบสอบถามและอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยครั้งนี้ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลและอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามโดยละเอียด
3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ 400 ชุด

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และความถี่ที่มารับบริการในรอบ 1 ปี

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาโหล ใน 4 ด้าน คือ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ความถี่ที่มารับบริการในรอบ 1 ปี โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ



2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ. วาริชภูมิ โดยใช้สถิติ ความถี่/ร้อยละ/ค่าเฉลี่ย/ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ โดยใช้สถิติ Descriptive Statistic โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 3.6 เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ข้างต้น ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์โดยการคำนวณค่าอัตราภาคชั้น

$$\begin{aligned}\text{ช่วงกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลระดับค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

4.20 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

3.39 - 4.19 หมายถึง พึงพอใจมาก

2.58 - 3.38 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

1.77 - 2.57 หมายถึง พึงพอใจน้อย

0.96 - 1.76 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

### การแปลผลค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### ค่า S.D. (Standard Deviation)

ค่ามากกว่า 1.00 คือ รายการแบบสอบถามนั้นผู้ตอบมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

เท่ากับ 0 คือ รายการแบบสอบถามนั้นผู้ตอบมีความคิดเห็นเหมือนกันทุกคน

ค่าน้อยกว่า 1.00 คือ รายการแบบสอบถามนั้นผู้ตอบมีความคิดเห็นคล้ายตามกัน

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพและความถี่ที่มารับบริการในรอบ 1 ปี โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนทั้ง 16 หมู่บ้านของเทศบาลตำบลปลาไหล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างสมบูรณ์ จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะภาพส่วนบุคคล

| สถานภาพส่วนบุคคล              | จำนวน  | ร้อยละ |
|-------------------------------|--------|--------|
| <b>สถานภาพทางเพศ</b>          |        |        |
| ชาย                           | 196    | 49     |
| หญิง                          | 204    | 51     |
| รวม                           | 400    | 100.00 |
| <b>อายุผู้ที่ตอบแบบสอบถาม</b> |        |        |
| 1. อายุไม่เกิน 20 ปี          | 10.00  | 2.50   |
| 2. 20-40 ปี                   | 62.00  | 15.50  |
| 3. 41-60 ปี                   | 192.00 | 48.00  |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะภาพส่วนบุคคล

| สถานภาพส่วนบุคคล                        | จำนวน  | ร้อยละ |
|-----------------------------------------|--------|--------|
| <b>อายุผู้ที่ตอบแบบสอบถาม</b>           |        |        |
| 4. 60 ปีขึ้นไป                          | 136.00 | 34.00  |
| รวม                                     | 400    | 100.00 |
| <b>ระดับการศึกษา</b>                    |        |        |
| 1. ประถมศึกษา                           | 154.00 | 38.50  |
| 2. มัธยมศึกษาตอนต้น                     | 67.00  | 16.75  |
| 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.               | 89.00  | 22.25  |
| 4. ปวส./อนุปริญญา                       | 22.00  | 5.50   |
| 5. ปริญญาตรี                            | 36.00  | 9.00   |
| 6. สูงกว่าปริญญาตรี                     | 32.00  | 8.00   |
| รวม                                     | 400    | 100.00 |
| <b>อาชีพ</b>                            |        |        |
| 1. เกษตรกร                              | 283    | 70.75  |
| 2. ผู้ประกอบการ                         | 5      | 1.25   |
| 3. ข้าราชการ                            | 2      | 0.50   |
| 4. นักเรียน/นักศึกษา                    | 6      | 1.50   |
| 5. พนักงานรัฐวิสาหกิจ                   | 0      | 0      |
| 6. ธุรกิจส่วนตัว                        | 38     | 9.50   |
| 7. รับจ้างทั่วไป                        | 34     | 8.50   |
| 8. ไม่มีอาชีพ                           | -      | -      |
| 9. อื่นๆ                                | 32     | 8.00   |
| รวม                                     | 400    | 100.00 |
| <b>ความถี่ในการใช้บริการ ในรอบ 1 ปี</b> |        |        |
| 1. 1 ครั้ง/ปี                           | 159    | 39.75  |
| 2. 2 – 3 ครั้ง/ปี                       | 160    | 40.00  |
| 3. 4 - 5 ครั้ง/ปี                       | 29     | 7.25   |
| 4. 6 ครั้งขึ้นไป/ปี                     | 52     | 13     |
| รวม                                     | 400    | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการที่เทศบาลตำบลปลาไหล เพศหญิงเป็นกลุ่มที่ใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51 ช่วงอายุของผู้มารับบริการมากที่สุดระหว่างอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 48 ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.50 อาชีพใหญ่ของผู้มารับบริการเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 70.75 ความถี่ที่มาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา 2-3 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00

#### 4.2 ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร

ตารางที่ 4.2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร งานด้านการศึกษา

| ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการ                            | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล     |                                  |                                                  |                             |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                                                    | $\bar{X}$<br>(ค่าเฉลี่ย) | S.D<br>(ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) | Confidence Level<br>(ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่น 95%) | Level<br>(ระดับความพึงพอใจ) |
| <b>1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>                      |                          |                                  |                                                  |                             |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน              | 4.74                     | 0.97                             | 0.10                                             | มากที่สุด (5)               |
| 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ                              | 4.84                     | 1.04                             | 0.10                                             | มากที่สุด (5)               |
| 1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ     | 4.79                     | 1.02                             | 0.10                                             | มากที่สุด (5)               |
| 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน            | 4.88                     | 1.06                             | 0.10                                             | มากที่สุด (5)               |
| 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | 4.77                     | 1.00                             | 0.10                                             | มากที่สุด (5)               |
| 1.6 มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง                               | 4.86                     | 1.04                             | 0.10                                             | มากที่สุด (5)               |

ตารางที่ 4.2 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร งานด้านการศึกษา

| ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการ                                                                                 | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล     |                                      |                                                      |                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------|
|                                                                                                                         | $\bar{X}$<br>(ค่าเฉลี่ย) | S.D<br>(ค่าส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน) | Confidence Level<br>(ค่าเฉลี่ยความ<br>เชื่อมั่น 95%) | Level<br>(ระดับความ<br>พึงพอใจ) |
| <b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                       |                          |                                      |                                                      |                                 |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้ฯ                                                                              | 4.86                     | 1.03                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน<br>เสียงตามสาย/เอกสาร                                                           | 4.89                     | 1.07                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                                                                                    | 4.83                     | 0.99                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น<br>ของผู้รับบริการ                                                             | 4.91                     | 1.00                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                                                                                         | 4.91                     | 1.04                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว<br>สะดวก                                                                       | 4.83                     | 1.09                                 | 0.11                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่                                                                                  | 4.87                     | 1.00                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| <b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                   |                          |                                      |                                                      |                                 |
| 3.1 จนท.พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย<br>สุภาพวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม                                                     | 4.86                     | 1.11                                 | 0.11                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 3.2 จนท.วางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติ<br>หน้าที่                                                                           | 4.86                     | 1.04                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 3.3 จนท.ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือ<br>รือร้น เต็มใจ มีความพร้อมในการบริการ                                        | 4.76                     | 1.07                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 3.4 จนท.มีความรู้ ความสามารถในการ<br>ให้บริการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้<br>คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ | 4.89                     | 1.04                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 3.5 จนท.ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่<br>เลือกปฏิบัติ                                                                    | 4.81                     | 1.00                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 3.6 จนท.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ<br>หน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ                                | 4.91                     | 1.03                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |

ตารางที่ 4.2 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร งานด้านการศึกษา

| ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการ                                                | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล     |                                      |                                                      |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------|
|                                                                                        | $\bar{X}$<br>(ค่าเฉลี่ย) | S.D<br>(ค่าส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน) | Confidence Level<br>(ค่าเฉลี่ยความ<br>เชื่อมั่น 95%) | Level<br>(ระดับความ<br>พึงพอใจ) |
| <b>4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                        |                          |                                      |                                                      |                                 |
| 4.1 ที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                    | 4.90                     | 1.02                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ | 4.82                     | 1.00                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด                                                  | 4.83                     | 0.98                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ                     | 4.82                     | 1.01                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                | 4.80                     | 1.04                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |

จากตารางที่ 4.2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในงานด้านการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.84 ( $\approx$  5.00) คิดเป็น 96.84 คะแนน และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในงานด้านการศึกษา ไม่มีความแตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value : 0.08 > 0.05)

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร งานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

| ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการ                                | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล     |                                      |                                                      |                                 |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------|
|                                                                        | $\bar{X}$<br>(ค่าเฉลี่ย) | S.D<br>(ค่าส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน) | Confidence Level<br>(ค่าเฉลี่ยความ<br>เชื่อมั่น 95%) | Level<br>(ระดับความ<br>พึงพอใจ) |
| <b>1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>                          |                          |                                      |                                                      |                                 |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน                  | 4.81                     | 1.00                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ                                  | 4.93                     | 1.06                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ<br>แนะนำขั้นตอนการให้บริการ     | 4.82                     | 1.05                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้<br>บริการอย่างชัดเจน            | 4.87                     | 0.99                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม<br>ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | 4.88                     | 1.01                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 1.6 มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง                                   | 4.89                     | 1.00                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| <b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                      |                          |                                      |                                                      |                                 |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้ฯ                             | 4.82                     | 1.07                                 | 0.11                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน<br>เสียงตามสาย/เอกสาร          | 4.87                     | 1.02                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                                   | 4.87                     | 1.04                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น<br>ของผู้รับบริการ            | 4.88                     | 0.96                                 | 0.09                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                                        | 4.84                     | 1.05                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว<br>สะดวก                      | 4.82                     | 1.03                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก<br>สถานที่                             | 4.86                     | 1.04                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| <b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                  |                          |                                      |                                                      |                                 |
| 3.1 จนท.พุดจาสุภัท อธิยา ศัยดี แต่งกาย<br>สุภาพวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม | 4.89                     | 1.07                                 | 0.11                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 3.2 จนท.วางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติ<br>หน้าที่                          | 4.87                     | 1.03                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |

ตารางที่ 4.3 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาโหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร งานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

| ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการ                                                                         | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล     |                                      |                                                      |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------|
|                                                                                                                 | $\bar{X}$<br>(ค่าเฉลี่ย) | S.D<br>(ค่าส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน) | Confidence Level<br>(ค่าเฉลี่ยความ<br>เชื่อมั่น 95%) | Level<br>(ระดับความ<br>พึงพอใจ) |
| 3.3 จนท.ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ มีความพร้อมในการบริการ                                    | 4.82                     | 1.05                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 3.4 จนท.มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ | 4.84                     | 0.99                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 3.5 จนท.ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                | 4.85                     | 1.01                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 3.6 จนท.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ                            | 4.89                     | 0.96                                 | 0.09                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| <b>4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                 |                          |                                      |                                                      |                                 |
| 4.1 ที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                                             | 4.94                     | 1.01                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ                          | 4.90                     | 1.04                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด                                                                           | 4.85                     | 0.99                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ                                              | 4.78                     | 1.01                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                                         | 4.84                     | 1.03                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |

จากตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. วาริชภูมิ อ.วาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร งานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.86 ( $\approx$  5.00) คิดเป็น 97.18 คะแนน และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ไม่มีความแตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value : 0.08 > 0.05)



ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

| ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการ                                | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล     |                                      |                                                      |                                 |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------|
|                                                                        | $\bar{X}$<br>(ค่าเฉลี่ย) | S.D<br>(ค่าส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน) | Confidence Level<br>(ค่าเฉลี่ยความ<br>เชื่อมั่น 95%) | Level<br>(ระดับความ<br>พึงพอใจ) |
| <b>1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>                          |                          |                                      |                                                      |                                 |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน                  | 4.86                     | 0.97                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ                                  | 4.85                     | 4.05                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ<br>แนะนำขั้นตอนการให้บริการ     | 4.83                     | 1.03                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้<br>บริการอย่างชัดเจน            | 4.96                     | 1.40                                 | 0.14                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม<br>ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | 4.82                     | 1.02                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 1.6 มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง                                   | 4.85                     | 1.01                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| <b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                      |                          |                                      |                                                      |                                 |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้ฯ                             | 4.88                     | 1.04                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน<br>เสียงตามสาย/เอกสาร          | 4.94                     | 1.03                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                                   | 4.88                     | 1.01                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น<br>ของผู้รับบริการ            | 4.89                     | 1.02                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                                        | 4.92                     | 1.00                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว<br>สะดวก                      | 4.93                     | 1.04                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก<br>สถานที่                             | 4.85                     | 1.02                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| <b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                  |                          |                                      |                                                      |                                 |
| 3.1 จนท.พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย<br>สุภาพวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม    | 4.94                     | 1.04                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 3.2 จนท.วางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติ<br>หน้าที่                          | 4.85                     | 1.03                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |

ตารางที่ 4.4 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

| ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการ                                                                        | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล     |                                      |                                                      |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------|
|                                                                                                                | $\bar{X}$<br>(ค่าเฉลี่ย) | S.D<br>(ค่าส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน) | Confidence Level<br>(ค่าเฉลี่ยความ<br>เชื่อมั่น 95%) | Level<br>(ระดับความ<br>พึงพอใจ) |
| 3.3 জন.ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ มีความพร้อมในการบริการ                                    | 4.77                     | 1.03                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 3.4 জন.มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ | 4.86                     | 1.01                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 3.5 জন.ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                | 4.79                     | 1.00                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 3.6 জন.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ                            | 4.88                     | 1.03                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| <b>4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                |                          |                                      |                                                      |                                 |
| 4.1 ที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                                            | 4.89                     | 1.05                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ                         | 4.84                     | 1.03                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด                                                                          | 4.79                     | 1.03                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ                                             | 4.83                     | 1.05                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                                        | 4.88                     | 1.08                                 | 0.11                                                 | มากที่สุด (5)                   |

จากตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.86 ( $\approx 5.00$ ) คิดเป็น 97.29 คะแนน และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในงานด้านรายได้หรือภาษี ไม่มีความแตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value : 0.08 > 0.05)

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

| ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการ                                | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล     |                                      |                                                      |                                 |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------|
|                                                                        | $\bar{X}$<br>(ค่าเฉลี่ย) | S.D<br>(ค่าส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน) | Confidence Level<br>(ค่าเฉลี่ยความ<br>เชื่อมั่น 95%) | Level<br>(ระดับความ<br>พึงพอใจ) |
| <b>1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>                          |                          |                                      |                                                      |                                 |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน                  | 4.87                     | 1.05                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ                                  | 4.87                     | 1.08                                 | 0.11                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ<br>แนะนำขั้นตอนการให้บริการ     | 4.85                     | 1.07                                 | 0.11                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้<br>บริการอย่างชัดเจน            | 4.88                     | 1.04                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม<br>ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | 4.89                     | 0.97                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 1.6 มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง                                   | 4.87                     | 1.03                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| <b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                      |                          |                                      |                                                      |                                 |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้ฯ                             | 4.85                     | 1.06                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน<br>เสียงตามสาย/เอกสาร          | 4.97                     | 0.95                                 | 0.09                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                                   | 4.82                     | 1.02                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น<br>ของผู้รับบริการ            | 4.84                     | 1.02                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                                        | 4.86                     | 1.01                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว<br>สะดวก                      | 4.92                     | 1.02                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก<br>สถานที่                             | 4.88                     | 1.05                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| <b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                  |                          |                                      |                                                      |                                 |
| 3.1 จนท.พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย<br>สุภาพวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม    | 4.92                     | 1.03                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 3.2 จนท.วางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติ<br>หน้าที่                          | 4.89                     | 1.04                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |

ตารางที่ 4.5 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการ                                                                         | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล     |                                      |                                                      |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------|
|                                                                                                                 | $\bar{X}$<br>(ค่าเฉลี่ย) | S.D<br>(ค่าส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน) | Confidence Level<br>(ค่าเฉลี่ยความ<br>เชื่อมั่น 95%) | Level<br>(ระดับความ<br>พึงพอใจ) |
| 3.3 จนท.ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ มีความพร้อมในการบริการ                                    | 4.78                     | 1.04                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 3.4 จนท.มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ | 4.90                     | 1.01                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 3.5 จนท.ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                | 4.84                     | 1.05                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 3.6 จนท.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ                            | 4.92                     | 1.05                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| <b>4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                 |                          |                                      |                                                      |                                 |
| 4.1 ที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                                             | 4.91                     | 1.00                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ                          | 4.89                     | 0.97                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด                                                                           | 4.81                     | 1.02                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ                                              | 4.85                     | 1.02                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |
| 4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                                         | 4.90                     | 1.00                                 | 0.10                                                 | มากที่สุด (5)                   |

จากตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.87 ( $\approx$  5.00) คิดเป็น 97.44 คะแนน

และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ใน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ไม่มีความแตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value : 0.08 > 0.05)

### 4.3 ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.6 จำนวน ร้อยละ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร

| ในปีที่ผ่านมา เทศบาลตำบลปลาไหล มีสิ่งใดที่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข เร่งด่วน                                                    | ร้อยละ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1. การบริหารจัดการเรื่องน้ำอุปโภคบริโภค ไม่ควรมีกลิ้นเหม็น                                                                    | 29.03  |
| 2. การบริหารจัดการด้านขยะ รถขนขยะควรเพิ่มความถี่ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ ในการจัดเก็บขยะ และต้องเก็บกวาดให้เรียบร้อยไม่ตกหล่นตามทาง | 21.94  |
| 3. ขยายระบบไฟฟ้าที่ยังไม่ทั่วถึงบางพื้นที่ ในเขตเทศบาลตำบลปลาไหล                                                              | 5.16   |

จากตารางที่ 4.6 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการทำงานของเทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร พบว่า

1. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เทศบาลตำบลปลาไหลต้องให้ความสำคัญมากที่สุดอันดับแรกคือ อันดับหนึ่งคือ การบริหารจัดการเรื่องน้ำอุปโภคบริโภค ไม่ควรมีกลิ้นเหม็น คิดเป็นร้อยละ 29.03 มากที่สุด
- อันดับสองคือ การบริหารจัดการด้านขยะ รถขนขยะควรเพิ่มความถี่ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ ในการจัดเก็บขยะ และต้องเก็บกวาดให้เรียบร้อยไม่ตกหล่นตามทาง คิดเป็นร้อยละ 21.94
- อันดับสามคือ ขยายระบบไฟฟ้าที่ยังไม่ทั่วถึงบางพื้นที่ ในเขตเทศบาลตำบลปลาไหล คิดเป็นร้อยละ 5.16

### 4.4 การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานทางสถิติ**

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$  (ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา ไม่แตกต่างกัน)

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$  (ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา แตกต่าง  
กัน)

#### การสรุปหรือการตัดสินใจ

ค่า p-value คำนวณ  $(0.08) > 0.05$  จึงยอมรับ  $H_0$  และปฏิเสธ  $H_1$  นั่นคือ ความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ไม่  
แตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน  
บรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน

#### สมมติฐานทางสถิติ

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$  (ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน  
บรรเทาสาธารณภัย ไม่แตกต่างกัน)

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$  (ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน  
บรรเทาสาธารณภัย แตกต่างกัน)

#### การสรุปหรือการตัดสินใจ

ค่า p-value คำนวณ  $(0.08) > 0.05$  จึงยอมรับ  $H_0$  และปฏิเสธ  $H_1$  นั่นคือ ความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการให้บริการของงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลปลา  
ไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 3** ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาล  
ตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน

#### สมมติฐานทางสถิติ

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$  (ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ไม่  
แตกต่างกัน)

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$  (ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี  
แตกต่างกัน)

#### การสรุปหรือการตัดสินใจ

ค่า p-value คำนวณ  $(0.08) > 0.05$  จึงยอมรับ  $H_0$  และปฏิเสธ  $H_1$  นั่นคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 4** ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน

#### สมมติฐานทางสถิติ

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$  (ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ไม่แตกต่างกัน)

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$  (ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แตกต่างกัน)

#### การสรุปหรือการตัดสินใจ

ค่า p-value คำนวณ  $(0.08) > 0.05$  จึงยอมรับ  $H_0$  และปฏิเสธ  $H_1$  นั่นคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ตารางที่ 4.7 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน                                                                                                                                                                                 | ผลการทดสอบ<br>สมมติฐาน                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05                          | ยอมรับสมมติฐานหลัก<br>ปฏิเสธสมมติฐานรอง |
| 2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 | ยอมรับสมมติฐานหลัก<br>ปฏิเสธสมมติฐานรอง |
| 3. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05                    | ยอมรับสมมติฐานหลัก<br>ปฏิเสธสมมติฐานรอง |
| 4. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ไม่แตกต่างกัน (คล้อยตามกัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05       | ยอมรับสมมติฐานหลัก<br>ปฏิเสธสมมติฐานรอง |

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร” เป็นผลเนื่องมาจาก เทศบาลตำบล ปลาไหล เป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อน และในทางกลับกันหาก เทศบาลตำบล ปลาไหล มีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบล ปลาไหล จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพราะนอกจากจะทำให้ เทศบาลตำบล ปลาไหล ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบล ปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบล ปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร จำแนกตามงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตพื้นที่ของ เทศบาลตำบล ปลาไหล ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างสมบูรณ์ จำนวน 400 คน (จำนวนประชากร ทั้งสิ้น 12,240 คน) โดยคำนวณจากสูตรยามาเน่ (Yamana, 1973, p.725 อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540, หน้า 71) สถิติที่ใช้ในการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและความถี่ที่มารับบริการในรอบ 1 ปี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบล ปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ใน 4 ด้าน ภายใต้กรอบงาน 4 ด้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่าสถิติ p-value โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับดังนี้



1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร
3. ข้อเสนอแนะ
4. การทดสอบสมมติฐาน

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

- เพศหญิง ร้อยละ 51 ให้ความสนใจต่อการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบล ปลาไหล มากกว่าเพศชายซึ่งคิดเป็นร้อยละ 49

- ช่วงอายุของประชากรอยู่ระหว่าง 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.00 ให้ความสนใจต่อการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบล ปลาไหล มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ โดย ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.75 ช่วงอายุ 20-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.50 ช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.75

- ระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.50 ให้ความสนใจต่อการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบล ปลาไหล มากกว่าระดับอื่นๆ โดย ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 16.75 ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 22.25 ระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 5.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.00 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.00

- อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 37.25 ให้ความสนใจต่อการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบล ปลาไหล มากกว่าอาชีพอื่นๆ โดย ผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 10.75 ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 12.50 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.25 ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 15.00 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 20.25

- ความถี่ที่มารับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่แล้วประชาชนได้เข้ามาใช้บริการ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.75, มารับบริการ 2-3 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00, มารับบริการ 4-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.25, มารับบริการ 6 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13

### 5.1.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบล ปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบล ปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 16 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 4.85 (97.03 คะแนน) ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 4.87 (97.46 คะแนน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คิดเป็นร้อยละ 4.86 (97.13 คะแนน) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 4.85 (97.06 คะแนน) และในภาพรวมของ เทศบาลตำบล ปลาโหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด 4.86 (97.17 คะแนน) แยกตามกรอบงานได้ดังนี้

5.1.2.1 งานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนทั้ง 16 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในด้าน

- กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.81, S.D = 1.02)
- ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.87, S.D = 1.03)
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.85, S.D = 1.05)
- อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.83, S.D = 1.01)

ในภาพรวมของงานด้านการศึกษา ประชาชนทั้ง 16 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจในเกณฑ์ระดับมากที่สุด 4.84 (96.84 คะแนน) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) 1.03 หมายถึงประชาชนทั้ง 16 หมู่บ้านมีความคิดเห็นที่คล้อยตามกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.2 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนทั้ง 16 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในด้าน

- กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.87, S.D = 1.02)
- ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.85, S.D = 1.03)
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.86, S.D = 1.02)
- อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.86, S.D = 1.02)

ในภาพรวมของ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนทั้ง 16 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจในเกณฑ์ระดับมากที่สุด 4.86 (97.18 คะแนน) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) 1.02 หมายถึงประชาชนทั้ง 16 หมู่บ้านมีความคิดเห็นที่คล้อยตามกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนทั้ง 16 หมู่บ้านมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในด้าน

- กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.86, S.D = 1.08)
- ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.90, S.D = 1.02)
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.85, S.D = 1.02)
- อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.85, S.D = 1.05)

ในภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนทั้ง 16 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจในเกณฑ์ระดับมากที่สุด 4.86 (97.29 คะแนน) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) 1.04 หมายถึงประชาชนทั้ง 16 หมู่บ้านมีความคิดเห็นที่คล้ายตามกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนทั้ง 16 หมู่บ้านมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในด้าน

- กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ , S.D = 1.04)
- ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ , S.D = 1.02)
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ , S.D = 1.04)
- อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ , S.D = 1.00)

ในภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนทั้ง 16 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจในเกณฑ์ระดับมากที่สุด 4.87 (97.44 คะแนน) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) 1.02 หมายถึงประชาชนทั้ง 16 หมู่บ้านมีความคิดเห็นที่คล้ายตามกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 5.1.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ในปีที่ผ่านมาเทศบาลตำบลปลาไหล ประชาชนทั้ง 16 หมู่บ้านมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นการปรับปรุงแก้ไขระบบการบริหารงานดังนี้

- อันดับหนึ่งคือ การบริหารจัดการเรื่องน้ำอุปโภคบริโภค ไม่ควรมีกลิ้นเหม็น คิดเป็นร้อยละ 29.03 มากที่สุด
- อันดับสองคือ การบริหารจัดการด้านขยะ รถขนขยะควรเพิ่มความถี่ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ ในการจัดเก็บขยะ และต้องเก็บกวาดให้เรียบร้อยไม่ตกหล่นตามทาง คิดเป็นร้อยละ 21.94
- อันดับสามคือ ขยายระบบไฟฟ้าที่ยังไม่ทั่วถึงบางพื้นที่ ในเขตเทศบาลตำบลปลาไหล คิดเป็นร้อยละ 5.16

### 5.1.4 การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบล ปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนทั้ง 16 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบล ปลาไหล ไม่แตกต่างกัน (คล้ายตามกัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.2 อภิปรายผล

ประชาชนส่วนใหญ่ ทั้ง 16 หมู่บ้านเข้ามาใช้บริการที่ เทศบาลตำบล ปลาไหล เพศหญิงเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบล ปลาไหล มากที่สุด ช่วงอายุของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดระหว่างอายุ 41-60 ปี ประชาชนส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด อาชีพประจำส่วนใหญ่ของประชาชนเป็นเกษตรกรที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ความถี่จำนวนครั้งของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบล ปลาไหล ในรอบปี อยู่ที่ 2-3 ครั้ง

ประชาชนทั้ง 16 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ในงานทั้ง 4 ด้านดังตาราง

ตารางที่ 5.1 บทสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการตามตัวชี้วัดความพึงพอใจ

| ลำดับที่ | ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                             | ร้อยละ | คะแนน |
|----------|--------------------------------------------------|--------|-------|
| 1        | ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ              | 4.85   | 97.03 |
| 2        | ด้านช่องทางการให้บริการ                          | 4.87   | 97.46 |
| 3        | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                      | 4.86   | 97.13 |
| 4        | ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก            | 4.85   | 97.06 |
| 5        | ภาพรวมของ เทศบาลตำบล ปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร | 4.86   | 97.17 |

ตารางที่ 5.2 บทสรุปความพึงพอใจต่อการอบการะงาน

| ลำดับที่ | กรอบงาน                                          | ร้อยละ | คะแนน |
|----------|--------------------------------------------------|--------|-------|
| 1        | งานด้านการศึกษา                                  | 4.84   | 96.84 |
| 2        | งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย         | 4.86   | 97.18 |
| 3        | งานด้านรายได้หรือภาษี                            | 4.86   | 97.29 |
| 4        | งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม               | 4.87   | 97.44 |
| 5        | ภาพรวมของ เทศบาลตำบล ปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร | 4.86   | 97.19 |

ประชาชนทั้ง 16 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจในภาพรวมของเทศบาลตำบลปลาไหลอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด (4.86) , 97.19 คะแนน ส่วนหนึ่งมาจากเจ้าหน้าที่ทุกคนมีการใช้วาจาที่สุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสม เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบข้อซักถาม ชี้แจง ให้กระจ่างถูกต้อง ให้บริการที่เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และที่สำคัญเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน

สรุปผลจากการศึกษาได้ว่า เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีการให้บริการแก่ประชาชนที่ตรงจุดเน้นความพึงพอใจประชาชนเป็นหลักและผู้บริหารมีนโยบายแบบเชิงรุกเพื่อให้ประชาชนสะดวกสบายง่ายแก่การติดต่อขอรับบริการงานด้านต่างๆ จึงทำให้ประชาชนผู้มารับบริการ ทั้ง 16 หมู่บ้าน จำนวน 12,240 คน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด 4.86 (97.19 คะแนน)

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบล ปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ประจำปี 2564” พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบล ปลาไหล ในภาพรวมของงานทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้ ประชาชนทั้ง 16 หมู่บ้าน จำนวน 12,240 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4.86 (97.19 คะแนน) โดยเฉพาะด้านช่องทางการให้บริการ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการขั้นตอน และช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนทั้ง 16 หมู่บ้าน จำนวน 12,240 คน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบล ปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### เชิงนโยบาย

1. ควรมีนโยบายกำกับการเลือกช่องทางการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจนขึ้น การเลือกใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การมีกล่องรับฟังความคิดเห็นประจำหมู่บ้าน การให้บริการนอกเวลาราชการ
2. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้กับบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

#### เชิงปฏิบัติการ

1. จัดภูมิทัศน์ของที่ตั้ง เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ สำหรับให้บริการกับประชาชน ควรมีการตรวจสอบให้มีความพร้อมตลอดเวลา มีตารางการบันทึกการตรวจสอบของอุปกรณ์ เครื่องมือ สะดวกต่อการหยิบใช้งาน
3. ควรติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV ตามจุดเสี่ยงภายในเขต เทศบาลตำบล ปลาไหล อย่างเพียงพอ และติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้ามาดูแลความปลอดภัย เพื่อลดปัญหาอาชญากรรมและยาเสพติด

### เชิงวิชาการ

1. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษา มาปรับปรุงการบริการ เทศบาลตำบล ปลาไหล ให้ตรงตามความต้องการของประชาชนมากขึ้น

## บรรณานุกรม

- กัลยา รุ่งเรือง. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค้ำจุนและการจูงใจของอาจารย์  
อาชีวศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรณพวิทยพัฒน์วิทยาการ. ปัญหาพิเศษ  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติยา เหมันต์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝากคนที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่.  
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการ  
บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณี  
สำนักงานเขตคลองเตย. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
การบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมมาธิราช.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่  
อนาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. (2534). ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน: ศึกษากรณี  
งานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการปกครอง.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ  
ตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน(P.S.O.107):ศึกษา  
เฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูโชค ทิพย์โสสถิ. (2545). การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียน  
ราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา. ปัญหาพิเศษ  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. เทศบาล88, 30 (กรกฎาคม), หน้า 11 -14.
- ทิวา ประสุวรรณ. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริการทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนาธิป สุมาลัย. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลบางนกแขวกอำเภอบางคนที่จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคาแหง.
- ปฐม มณีโรจน์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร:ศึกษากรณีสำนักงานเขต. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2523). องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อบต.วานรนิวาส. (2561). แผนพัฒนาห้าปี ประจำปีงบประมาณ 2561-2565. องค์การบริหารส่วนตำบลวานรนิวาส อำเภovanรนิวาส จังหวัดสกลนคร.
- พงศ์ธร ถาวรวงศ์. (2541). ทศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการให้บริการของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา:ศึกษากรณีด้านงานทะเบียนราษฎร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพวัลย์ ชลาสัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริการทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลักษณวรรณ พวงไม่มีมิ่ง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.



- วรรณช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วรรณณี เดียววิศเรศ. (2548). รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ เทศบาลเมืองศรีราชา พ.ศ.2548. ชลบุรี: สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน เขตทุ่งครุกรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สุจิตรา เชื้อนขันธ. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วย บริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาตามกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมร รักษาสัตย์. (2546). จริยธรรมในวิชาชีพ. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Chaplin, J. P. (1968). Dictionary of Psychology. New York: Reaquin Book.
- Kotler, P. (1994). Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control. (8th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall.
- McCormick, E. J. & Daniel, L. R. (1965). Industrial Psychology. (7th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice - Hall.
- Millet, J. D. (1954). Management in Public Science. New York: McGraw - Hill.
- Vroom, W. H. (1964). Work and Motivation. New York: John Wiley and Sons.
- Wang, I. J. (1986). Work and Mativation. New York: John Wlley and Sons.
- Weber, M. (1966). The Theory of Social and Economic Organization. Trans. By A.M. Henderson and Talcott Person. (4th ed.). New York: The Free Press.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introduction analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

## ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาประเมิน และให้คำแนะนำ

แบบสอบถามเรื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.

สกลนคร

ผู้วิจัย นายวุฒิพงษ์ ฮามวงศ์ และคณะ

คะแนนความสอดคล้องและค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ได้ผลดังนี้

| ข้อคำถาม |                                                                 | คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่ |   |   |   |   | IOC |
|----------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------|---|---|---|---|-----|
|          |                                                                 | 1                         | 2 | 3 | 4 | 5 |     |
|          | เพศของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม                                        | 1                         | 1 | 1 | 1 | 1 | 1   |
|          | อายุผู้ที่ตอบแบบสอบถาม                                          | 1                         | 1 | 1 | 1 | 1 | 1   |
|          | ระดับการศึกษาสูงสุด                                             | 1                         | 1 | 1 | 0 | 1 | 0.8 |
|          | อาชีพ                                                           | 1                         | 1 | 0 | 1 | 1 | 0.8 |
|          | ความถี่ที่ท่านมารับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา                    | 1                         | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 |
| <b>1</b> | <b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>                      |                           |   |   |   |   |     |
| 1.1      | ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน       | 1                         | 1 | 1 | 1 | 1 | 1   |
| 1.2      | มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ                               | 1                         | 1 | 1 | 1 | 1 | 1   |
| 1.3      | มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ      | 1                         | 1 | 1 | 1 | 1 | 1   |
| 1.4      | มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน          | 1                         | 1 | 1 | 1 | 1 | 1   |
| 1.5      | ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | 1                         | 1 | 1 | 1 | 1 | 1   |
| 1.6      | มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง                                | 1                         | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 |
| <b>2</b> | <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                  |                           |   |   |   |   |     |
| 2.1      | มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ                     | 1                         | 1 | 0 | 1 | 1 | 0.8 |
| 2.2      | มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร           | 1                         | 1 | 1 | 1 | 1 | 1   |
| 2.3      | มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                                | 0                         | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.8 |
| 2.4      | มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ             | 1                         | 1 | 1 | 1 | 1 | 1   |
| 2.5      | มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                                     | 1                         | 1 | 1 | 1 | 1 | 1   |
| 2.6      | เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก                   | 1                         | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 |
| 2.7      | มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่                              | 1                         | 1 | 1 | 1 | 1 | 1   |
| <b>3</b> | <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                              |                           |   |   |   |   |     |
| 3.1      | จนท.พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม     | 1                         | 1 | 1 | 1 | 1 | 1   |
| 3.2      | จนท.ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่                  | 1                         | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 |

| ข้อคำถาม |                                                                                                              | คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่ |   |   |   |   | IOC |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---|---|---|---|-----|
|          |                                                                                                              | 1                         | 2 | 3 | 4 | 5 |     |
| 3.3      | จนท.ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ มีความพร้อมในการบริการ                                     | 1                         | 1 | 1 | 0 | 1 | 0.8 |
| 3.4      | จนท.มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ | 1                         | 1 | 1 | 1 | 1 | 1   |
| 3.5      | จนท.ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                 | 1                         | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 |
| 3.6      | จนท.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ                                 | 1                         | 1 | 1 | 1 | 1 | 1   |
| 4        | <b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                 |                           |   |   |   |   |     |
| 4.1      | สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                                          | 1                         | 1 | 1 | 1 | 1 | 1   |
| 4.2      | สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอบริการ                              | 1                         | 1 | 1 | 1 | 1 | 1   |
| 4.3      | สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด                                                                            | 1                         | 1 | 1 | 1 | 1 | 1   |
| 4.4      | การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ                                                  | 1                         | 1 | 1 | 1 | 1 | 1   |
| 4.5      | ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                                          | 1                         | 1 | 0 | 1 | 1 | 0.8 |

ผลสรุป จากค่า IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป พบว่าแต่ละข้อคำถาม มีค่าตั้งแต่ 0.8 – 1.00 ขึ้นไป แสดงว่าค่าดัชนีมีความสอดคล้องแบบสอบถามและข้อคำถามตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยทุกข้อ

## ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น รายชื่อของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาโหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ดังปรากฏในตาราง

| ข้อคำถาม |                                                                                                              | ค่าอำนาจจำแนก | ค่าความเชื่อมั่น |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|
|          | สถานภาพทางเพศ                                                                                                | 0.745         | 0.828            |
|          | อายุผู้ที่ตอบแบบสอบถาม                                                                                       | 0.611         | 0.828            |
|          | ระดับการศึกษา                                                                                                | 0.822         | 0.828            |
|          | อาชีพ                                                                                                        | 0.780         | 0.828            |
|          | ความถี่ที่ท่านมารับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา                                                                 | 0.810         | 0.828            |
| <b>1</b> | <b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                   |               |                  |
| 1.1      | ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน                                                    | 0.675         | 0.828            |
| 1.2      | มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ                                                                            | 0.741         | 0.828            |
| 1.3      | มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ                                                   | 0.789         | 0.828            |
| 1.4      | มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                                                       | 0.772         | 0.828            |
| 1.5      | ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ                                              | 0.841         | 0.828            |
| 1.6      | มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง                                                                             | 0.605         | 0.828            |
| <b>2</b> | <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                               |               |                  |
| 2.1      | มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ                                                                  | 0.830         | 0.828            |
| 2.2      | มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร                                                        | 0.606         | 0.828            |
| 2.3      | มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                                                                             | 0.619         | 0.828            |
| 2.4      | มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ                                                          | 0.631         | 0.828            |
| 2.5      | มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                                                                                  | 0.616         | 0.828            |
| 2.6      | เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก                                                                | 0.818         | 0.828            |
| 2.7      | มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่                                                                           | 0.772         | 0.828            |
| <b>3</b> | <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                           |               |                  |
| 3.1      | จนท.พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม                                                  | 0.848         | 0.828            |
| 3.2      | จนท.ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่                                                               | 0.847         | 0.828            |
| 3.3      | จนท.ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ มีความพร้อมในการบริการ                                     | 0.864         | 0.828            |
| 3.4      | จนท.มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ | 0.811         | 0.828            |
| 3.5      | จนท.ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                 | 0.830         | 0.828            |

| ข้อคำถาม |                                                                                 | ค่าอำนาจจำแนก | ค่าความเชื่อมั่น |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|
| 3.6      | จนท.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ    | 0.745         | 0.828            |
| <b>4</b> | <b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                    |               |                  |
| 4.1      | สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                             | 0.812         | 0.828            |
| 4.2      | สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอบริการ | 0.841         | 0.828            |
| 4.3      | สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด                                               | 0.830         | 0.828            |
| 4.4      | การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ                     | 0.746         | 0.828            |
| 4.5      | ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย             | 0.810         | 0.828            |

ชุดที่.....

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล**  
**อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ตอน ดังนี้
  - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบล
  - ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะอื่นๆ
2. ในการตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อตามสภาพความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อให้การประเมินผล การวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนครมีผลกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์  
หัวหน้าทีมวิจัย



## ประวัติผู้วิจัย หัวหน้าโครงการวิจัย

1. ชื่อ-นามสกุล นายวุฒิพงษ์ ฮามวงศ์
2. ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ) คณะทรัพยากรธรรมชาติ
3. หน่วยงานและสถานที่ติดต่อ  
สาขาวิชาการแพทย์แผนไทย คณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
อีสาน วิทยาเขตสกลนคร เลขที่ 205 หมู่ที่ 10 ต.แร่ อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร 47160  
โทรศัพท์ 042-771-460 โทรศัพท์มือถือ 085-452-7497  
e-mail address : harmvong@hotmail.com , wuttipong.ha@gmail.com
4. ประวัติการศึกษา
 

|           |                                                                                                                 |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| พ.ศ 2538  | วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ สถาบันราชภัฏ<br>มหาสารคาม                                             |
| พ.ศ. 2551 | ครุศาสตรบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์ศึกษา แขนง<br>เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนคร<br>เหนือ |
5. สาขาวิชาที่มีความชำนาญพิเศษ  
คอมพิวเตอร์ศึกษา (CAI) เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (ICT) ระบบฐานข้อมูล (Database)  
วิเคราะห์และออกแบบระบบ (System Analysis) และระบบมัลติมีเดีย (Multimedia System)
6. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย
  - 6.1 การศึกษาและจัดทำระบบฐานข้อมูลว่านและสมุนไพรไทยในจังหวัดสกลนคร WAN and  
Thai herbs Database Management System in Sakon Nakorn Province  
(ปีงบประมาณ 2554)

- 6.2 การพัฒนาการเรียนการสอนผ่านห้องเรียนเสมือนจริงเพื่อฝึกทักษะกระบวนการคิด  
รายวิชาโครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึม The Development of the Virtual  
Classroom By Thinking Process for Data Structure and Algorithm  
(ปีงบประมาณ 2554)
- 6.3 การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บ (Web-Based Training : WBT) หลักสูตร  
ฝึกอบรมระยะสั้นของคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน  
วิทยาเขตสกลนคร Short-Term Course Web-Based Training for faculty of  
Natural Resources Rajamangala University of Technology ISAN  
Sakonnakorn Campus (ปีงบประมาณ 2555)
- 6.4 ระบบวินิจฉัยอาการป่วยด้วยโรคเบาหวานแบบชาญฉลาดในโรงพยาบาลแพทย์แผนไทย  
สกลนคร Diagnosis illness Expert System by intelligent computer in Sakon  
Nakhon Thai Traditional Medicine Hospital (DES) (ปีงบประมาณ 2557)
- 6.5 การศึกษาและจัดทำฐานข้อมูลผักพื้นบ้านและสมุนไพรไทยในจังหวัดสกลนคร  
Database Management vegetable and Thai Medicinal Plants in  
Sakonnakorn, Province. (ปีงบประมาณ 2559)

ภาพกิจกรรมลงพื้นที่สำรวจเก็บข้อมูล  
เทศบาลตำบลปลาไหล อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร



บ้านดงคำโพธิ์



บ้านพังฮอ





บ้านไค้งปากกล้วย



บ้านดงเชียงเครือ



บ้านพรสวรรค์



บ้านปลาไหล

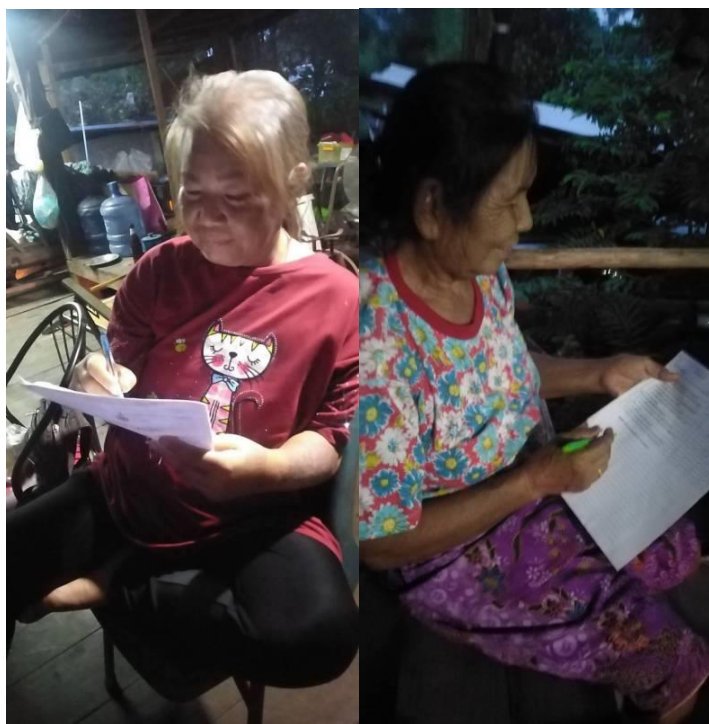




บ้านผักตบ



บ้านโนนอุดม



บ้านโคกศาลา



บ้านจั่ว





บ้านนาบ่อ





บ้านดอนยานาง



บ้านหนองท่อม