



ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคณะฯ

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอ
พังโคน จังหวัดสกลนคร

นักวิจัย 1. อาจารย์ชัชชัย รัตนะพันธ์
2. อาจารย์ดาริกา แสนพวง
3. อาจารย์วรรณิศา สารีคำ
4. อาจารย์สาวิตรี บุตรศรี

หน่วยงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขต สกลนคร

คณะ อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

ปีที่จัดพิมพ์ 2561

แหล่งทุน เทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยขอบเขตการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแร่ จำนวน 14 หมู่บ้าน ทำการในส่วนงานต่างๆ ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยวัดความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีตามสูตรของยามานะ (Taro Yamane) ตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) แยกตามประชากรของหมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.8 อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร สำเร็จลงได้ด้วยความสำเร็จจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ขอขอบคุณทางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ที่คอยเอื้ออำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานไปยังหน่วยงานต่างๆ ขอขอบคุณทีมงานนักศึกษาและอาจารย์ในทีมงานทุกท่านที่ช่วยเหลือกันในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ช่วยเหลือในการเก็บแบบสอบถามภาคสนามกับชุมชน และบันทึกข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์

การศึกษานี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ และได้ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา และปรับปรุงกลยุทธ์ด้านคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ทั้งนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนามและไม่ได้เอ่ยนาม ในที่นี้ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคณะฯ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำวิจัย.....	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย.....	2
1.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.6 นิยามศัพท์.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
2.3 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นและเทศบาลตำบล.....	16
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	22
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	22
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	43
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	43
5.2 อภิปรายผล.....	46
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	47
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	
ภาคผนวก ข ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลแร่	
ภาคผนวก ค รูปภาพคณะผู้วิจัยปฏิบัติงานเก็บข้อมูล	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแร่.....	23
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	27
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	28
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	28
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	29
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	29
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	30
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งต่อปีที่มาใช้บริการ.....	30
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่เคยมาใช้บริการที่เทศบาล.....	31
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน.....	31
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของส่วนงานบริการด้านการศึกษา	32
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของส่วนงานบริการด้านสาธารณสุข	35
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของส่วนงานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	37
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของส่วนงานบริการด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย.....	39
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับคะแนนความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้าน.....	41

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย..... 3

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำวิจัย

เทศบาลตำบลแร่จัดตั้งเมื่อ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 มีที่ทำการตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านด่านพัฒนา ซึ่งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอพังโคน ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 22 ถนน นิตโย สายอุรธานี – สกลนคร ประมาณ 3 กิโลเมตร แล้วแยกขวาที่บ้านหนองโจด ตำบลไฮหย่อง อำเภอพังโคน ต่อจากนั้นมุ่งไปทางทิศใต้ตามถนนลาดยางเลียบบคลองชลประทานสายบ้านหนองโจด-บ้านแร่ เป็นระยะทางประมาณ 4 กิโลเมตร รวมระยะทางจากที่ว่าการอำเภอพังโคนถึง สำนักงานเทศบาลตำบลแร่ ประมาณ 7 กิโลเมตร อยู่ในเขตพื้นที่ของตำบลแร่ ระยะทางจากอำเภอเมืองจังหวัดสกลนคร ไปทางทิศตะวันตกประมาณ 55 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 56.04 ตาราง กิโลเมตรหรือประมาณ 35,025 ไร่ (ฐานข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลแร่, 2560) โดยการปกครองของเทศบาลตำบลนั้น เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ทำหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดวิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และกลยุทธ์ โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอแผนพัฒนาตำบล แผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชน เป็นเครื่องมือกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพปัญหา ความต้องการ และศักยภาพของท้องถิ่น รวมทั้งให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศในกลุ่มจังหวัด ซึ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในอนาคต ดังนั้นในการบริหารจัดการดูแลในส่วนงานต่างๆ จึงเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญของเทศบาลตำบลแร่ที่ต้องคอยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาใช้บริการให้มีคุณภาพการให้บริการให้พึงพอใจมากที่สุด เพราะเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนเพราะประชาชนเป็นผู้เลือกเข้ามาโดยตรงเพื่อเป็นตัวแทนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ เพื่อพัฒนาตามหลักยุทธศาสตร์ ที่มีการระดมความคิดเห็นจากส่วนที่เกี่ยวข้องในสังคมไม่ว่าจะเป็นการบริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อ

กำหนดแผนให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง เพื่อคนส่วนใหญ่ในชุมชนได้รับผลประโยชน์จากการจัดสรรอย่างทั่วถึงและมีคุณธรรมควบคู่กัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ต่อการให้บริการขององค์กรต่อประชาชน เพราะนอกจากเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่มีปัญหาและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนเป็นเบื้องต้นแล้ว อีกทั้งต้องการให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูปราชการ สนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านตัวแปรเนื้อหาที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ดังนี้

1.3.2 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

1.3.2.1 ขอบเขตด้านสถานที่

เขตเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร รวม 14 หมู่บ้าน

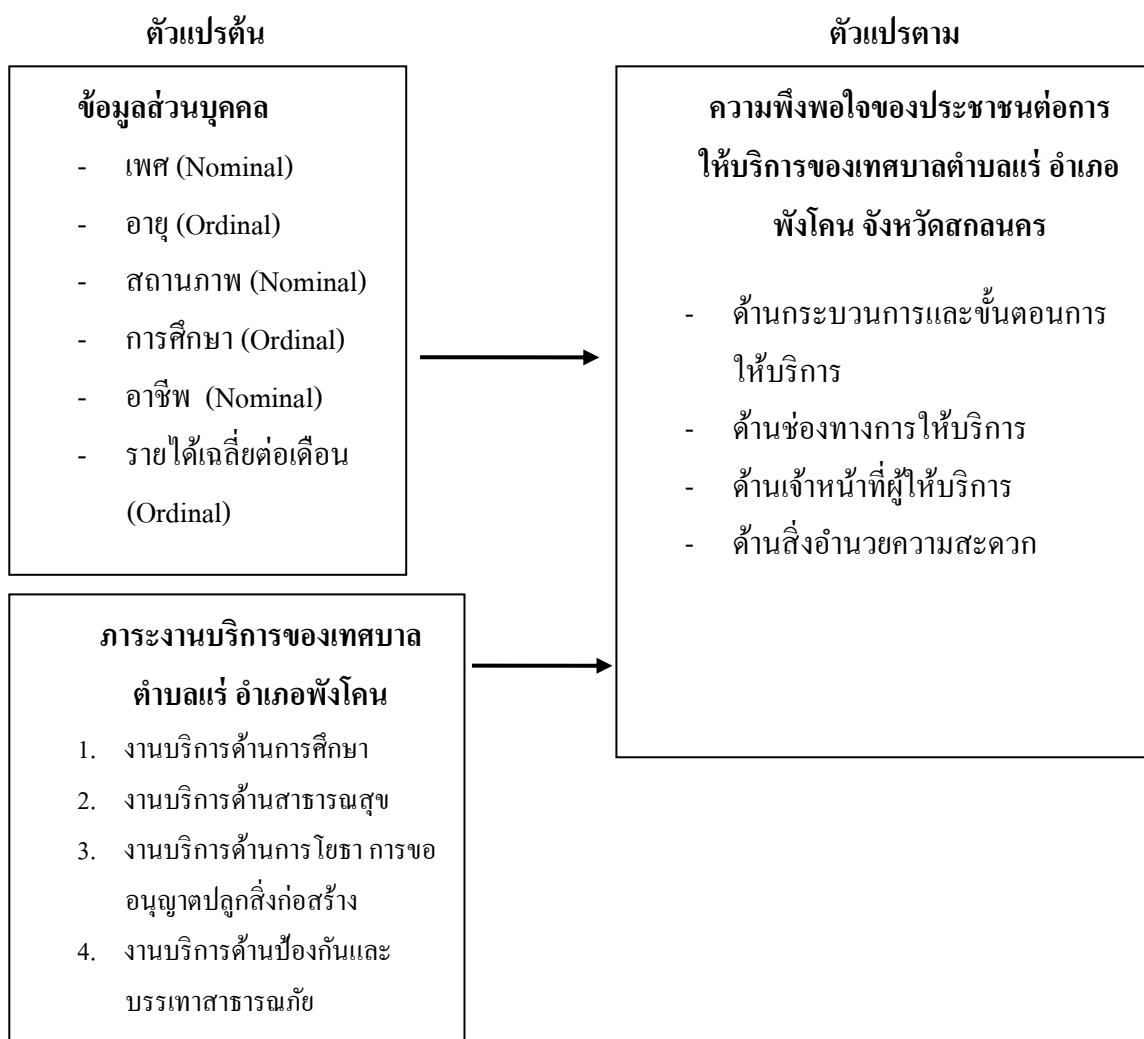
1.3.2.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือน สิงหาคม – กันยายน 2561

1.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอ พังโคน จังหวัดสกลนคร มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1.4.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบกลุ่มประชากรศาสตร์ของประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

1.5.2 ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

1.5.3 ผู้บริหารของหน่วยงานสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น และสามารถกำหนดทิศทางนโยบายได้

1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ (public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

1.6.2 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

1.6.3 เทศบาลตำบลแร่ หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่คอยบริการประชาชนให้อยู่ดีมีสุข ตามนโยบายของรัฐบาล

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร” ได้ทำการศึกษาจากเอกสาร ทฤษฎี บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาใช้ในการวิจัย ดังนี้

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

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1.1 ความหมายของการบริการ

ฟิลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler, 1993) ได้ให้คำนิยามบริการว่า เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีได้มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอรวมกันกับสินค้าที่จับต้องได้ (Tangible) เลทินิน (Lethinen J.1983: 21) ได้อธิบายว่า การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

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

สมชาติ กิจยรรยง (2536: 15) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้นๆ ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพอใจกับผู้ใช้

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

ระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายที่มีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อกัน กิจกรรมดังกล่าวไม่มีตัวตน เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่มีใครเป็นเจ้าของ เพื่อตอบสนองความต้องการในเรื่องต่างๆ โดยผลิตบริการนั้นจะมีสินค้า เป็นองค์ประกอบด้วยหรือไม่ก็ได้

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

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

2.1.2 หลักการให้บริการ

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

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

5. หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการ

กุลชน นาพงศธร (2530: 303-304) กล่าวไว้ว่า หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปเกินกว่าผลที่จะได้รับ

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

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

3. ตรงต่อเวลา

4. มีความกระตือรือร้นที่จะบริการ ยิ้ม ทักทาย

5. สามารถให้รายละเอียดแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

6. ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า

7. ตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายให้ลูกค้า

8. เมื่อมีงานแทรกเข้ามาระหว่างปฏิบัติงาน ถ้าต้องทิ้งงานบริการที่กำลังทำให้ลูกค้า ต้องแจ้งให้ลูกค้าว่าใครจะเป็นผู้ให้บริการแทนตัวเอง

9. เมื่อมีลูกค้าเข้ารับบริการพร้อมกัน ให้หมายเลขตามลำดับก่อน-หลัง และส่งความอาหารถึงลูกค้าที่กำลังรออยู่โดยส่งยิ้ม หรือทักทายเพื่อแสดงว่ายินดีบริการ

10. กรณีเกิดปัญหาขัดแย้งกับลูกค้า ถ้าไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยตัวเอง ให้นำเข้าพบหัวหน้าหรือพยายามชักจูงไปยังห้องอื่นเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ชรินิ เดชจินดา กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

แม่งน้อย พงษ์สามารถ มีความเห็นว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ

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

พิทักษ์ ทรุษทิบ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้น

วิชัย เหลืองธรรมชาติ ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

สมพงษ์ เกษมสิน ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจจะต้องมีการจงใจ และได้กล่าวถึงการจงใจว่า การจงใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมีมูลเหตุ 2 ประการ คือ ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางจิตใจ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป

หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

สง่า ภูธรรงค์ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

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

อุทัยพรรณ สุคใจ กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

1. มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะให้ความสำคัญกับความต้องการในลำดับขั้นนั้นน้อยลง แต่จะพยายามเพื่อให้ได้ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป
2. ความต้องการของมนุษย์เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน และความต้องการเป็นสิ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในเวลาใดเวลาหนึ่ง
3. ความต้องการระดับต่ำต้องได้รับการตอบสนองก่อน จึงจะทำให้แสดงพฤติกรรมที่จะผลักดันให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น
4. มีหลายวิธีการที่จะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจต่อความต้องการในระดับสูงมากกว่าความต้องการในระดับต่ำ

มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ตั้งแต่ระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุด เป็น 5 ชั้น ดังนี้

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานะคนที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนควรจะได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับบริการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พร้อมให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

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

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

2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ

2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา

3. ความพึงพอใจต่ออรรถสัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอรรถสัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical Information) แยกออกเป็นข้อมูล 2 ประเภท คือ

4.1 ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วย

4.2 ข้อมูลการรักษาพยาบาล

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.3 วิธีการวัดความพึงพอใจ

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

1. วิธีการวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาเป็นระยะเวลาพอสมควรที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

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

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

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

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

2.3 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นและเทศบาลตำบล

2.3.1 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

และสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริม การเกษตร อินเทอร์เน็ตตำบล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิด และดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด

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

2.3.2 แนวคิดการปกครองแบบเทศบาลตำบล

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

เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนน และท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

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

ปกครองส่วนท้องถิ่นระดับต่างสำหรับพื้นที่ชนบท) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุมไปถึงพื้นที่บางส่วนหรือทั้งหมดของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้

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

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

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

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

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

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

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

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

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

ในการทำวิจัย เรื่อง “ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร รวมทั้งสิ้น 8,381 คน (รายงานข้อมูลสถิติทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแร่, 2560) ซึ่งมีเขตการปกครองจำนวนทั้งสิ้น 14 หมู่บ้าน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากการทราบจำนวนประชากร โดยตารางตามวิธีของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยยอมรับระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5% (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551)

ดังนั้น กรณีที่ทราบจำนวนประชากร เท่ากับ 8,381 คน ยอมรับความคลาดเคลื่อนที่ 5% จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 383 ราย ดังนี้

ช่วงของประชากร 9,000 – 8,000 คน มีประชากรเพิ่มขึ้น 1,000 ราย

$$(383 - 381 = 2)$$

$$\text{ช่วงประชากร } 8,381 - 9,000 \text{ เพิ่มขึ้น } 383 \text{ ราย} = \frac{2 \times 383}{1,000} = 0.76 \text{ หรือ } 1 \text{ ราย}$$

ดังนั้น ประชากรที่ใช้ในการวิจัย 8,381 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ

$$= 383 + 1$$

$$= 384 \text{ ราย}$$

ดังนั้นผู้วิจัยจะทำการเก็บแบบสอบถามจำนวน 400 ราย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความคลาดเคลื่อนให้น้อยที่สุด

ดังนั้น ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง และผู้วิจัยได้ทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มๆ เพื่อจัดหน่วยการเก็บรวบรวมข้อมูลของประชากร ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) โดยทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแร่

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	แร่	697	33
2	สมสะอาด	841	40
3	หนองไฮใหญ่	529	25
4	หนองบัว	961	46
5	บะเต้	369	18
6	โคกสะอาด	893	42
7	หนองไฮน้อย	329	16
8	หนองแคน	345	17
9	นาเชือก	339	16
10	ด้านพัฒนา	765	37
11	หนองบัวหลวง	579	28
12	สมสะอาด 2	728	35
13	เจริญสุข	384	18
14	แร่	609	29
รวม		8,381	400

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้จัดทำเป็นแบบสอบถามซึ่งมีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยทำเป็นคำถามปลายปิดเพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีทั้งหมด 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

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

ทั้งนี้ในส่วนงานเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนครได้กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจทั้ง 4 ส่วนงาน ได้แก่

1. งานบริการด้านการศึกษา
2. งานบริการด้านสาธารณสุข
3. งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

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

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

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องและจัดชุดแบบสอบถามให้พร้อม จำนวน 400 ชุด
2. ทำการชี้แจงและทำความเข้าใจเนื้อหาให้กับทีมนักศึกษาที่ลงเก็บข้อมูลภาคสนามเกี่ยวกับรายละเอียดต่างๆ ให้เข้าใจตรงกัน
3. นำแบบสอบถามไปแจกตามกลุ่มเป้าหมาย คือประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ตามที่ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างไว้เรียบร้อยแล้วข้างต้น โดยลงเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 25 - 26 สิงหาคม 2561
4. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน มีความสมบูรณ์ถูกต้อง
5. จัดชุดเอกสารแบบสอบถามตามจำนวนหมายเลขที่ของแบบสอบถาม เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านั้นมากำหนดเข้ารหัสทางโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผลหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อให้ทราบผลการวิจัยโดยภาพรวมจากกลุ่มประชากรที่เป็นตัวแทนของการวิจัยครั้งนี้ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตาราง

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

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

เกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย

4.50 – 5.00

3.50 – 4.59

2.50 – 3.49

1.50 – 2.49

1.00 – 1.49

ระดับความพึงพอใจ

มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

มีระดับความพึงพอใจมาก

มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

มีระดับความพึงพอใจน้อย

มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร” ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

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

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	162	40.5
หญิง	238	59.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 ส่วนเพศชาย จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	17	4.3
21 – 30 ปี	32	8.0
31 – 40 ปี	45	11.3
41 – 50 ปี	97	24.3
51 – 60 ปี	120	30.0
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	89	22.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 อายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	60	15.0
สมรส	313	78.3
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	27	6.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และสถานภาพ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	192	48.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	92	23.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	85	21.3
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	9	2.2
ปริญญาตรี	20	5.0
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ระดับปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	21	5.3
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	0.8
รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร	249	62.2
พนักงานจ้างบริษัทเอกชน	15	3.8
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	47	11.3
นักเรียน/นักศึกษา	25	6.3
อื่นๆ	40	10.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกร มากที่สุด จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 อาชีพอื่นๆ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 พนักงานจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	200	50.0
5,001 – 10,000 บาท	121	30.3
10,001 – 15,000 บาท	40	10.0
15,001 – 20,000 บาท	24	6.0
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	15	3.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 รายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และรายได้มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนครั้งต่อปีที่มาใช้บริการ

จำนวนครั้งต่อปีที่มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปีละครั้ง	85	21.2
2 – 3 ครั้งต่อปี	162	40.5
4 – 5 ครั้งต่อปี	84	21.0
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	69	17.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยมาใช้บริการที่เทศบาลตำบลแล้ว 2 – 3 ครั้งต่อปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 เฉลี่ยปีละครั้ง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 4 – 5 ครั้งต่อปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน (ความถี่) ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ส่วนงานที่เคยมาใช้บริการที่เทศบาลตำบล

ส่วนงานบริการที่มาใช้บริการ	ค่าความถี่
สำนักปลัด	185
กองคลัง	162
กองช่าง	98

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ได้มาใช้บริการส่วนงานต่างๆ ซึ่งมีค่าความถี่ในการใช้บริการ ได้แก่ สำนักปลัด จำนวน 185 ครั้ง กองคลัง จำนวน 162 ครั้ง และกองช่างจำนวน 98 ครั้ง

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน (ความถี่) ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน	ค่าความถี่
หนังสือพิมพ์ / วิทยู	-
ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ	15
ผู้นำชุมชน / กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน	310
อินเทอร์เน็ต / เว็บไซต์ของหน่วยงาน	19
เจ้าหน้าที่ / พนักงานของเทศบาล	65
แผ่นพับ / ใบปลิว/ หนังสือทางราชการ	18
เพื่อนบ้านแนะนำบอกต่อ	140
อื่นๆ	5

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับรู้ข้อมูลข่าวสารกับทางเทศบาลตำบลแร่ ในข่าวสารการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ซึ่งมีค่าความถี่ ได้แก่ รับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านผู้นำชุมชน / กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน มากที่สุด จำนวน 310 ครั้ง เจ้าหน้าที่/พนักงานของเทศบาล จำนวน 65 ครั้ง ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ จำนวน 15 ครั้ง เพื่อนบ้านแนะนำบอกต่อ จำนวน 140 ครั้ง แผ่นพับ/ใบปลิว/หนังสือทางราชการ จำนวน 18 ครั้ง อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ของหน่วยงาน จำนวน 19 ครั้ง และอื่นๆ จำนวน 5 ครั้ง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำคำตอบจาก แบบสอบถามมาวิเคราะห์ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางดังต่อไปนี้

ส่วนงานของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ได้กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจทั้ง 4 ส่วนงาน ได้แก่

1. งานบริการด้านการศึกษา
2. งานบริการด้านสาธารณสุข
3. งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. งานบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของส่วนงานบริการด้านการศึกษา

งานบริการด้านการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.54	.354.	มากที่สุด
1.1) ระบบการให้บริการแต่ละขั้นตอน ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าใจได้ง่าย	4.49	.456	มาก
1.2) กระบวนการมีความรวดเร็ว ทันท่วงที ในการให้บริการกับผู้รับบริการ	4.51	.852	มากที่สุด

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

1.3) กระบวนการและขั้นตอนมีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เหมาะสม ครบถ้วน	4.54	.652	มากที่สุด
1.4) การวางแผนนโยบายมีความชัดเจน โปร่งใส และก่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชน	4.62	.965	มากที่สุด
1.5) แบบฟอร์ม คำร้อง มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์	4.55	.128	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	.482	มากที่สุด
2.1) ความรวดเร็วของหน่วยงานเคลื่อนที่ในการให้บริการแต่ละครั้ง	4.64	.756	มากที่สุด
2.2) ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.65	.648	มากที่สุด
2.3) การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน มีความทั่วถึง ชัดเจน และเข้าใจได้ถูกต้อง	4.51	.101	มากที่สุด
2.4) การติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.55	.652	มากที่สุด
2.5) การประสานงานกับชุมชน เสียงตามสาย สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก	4.56	.374	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	.666	มากที่สุด
3.1) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และอัธยาศัยดี	4.50	.845	มากที่สุด
3.2) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความยินดี และเต็มใจให้บริการ	4.49	.628	มาก
3.3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้	4.57	.125	มากที่สุด
3.4) เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ ดูแล และเอาใจใส่ในงานทุกครั้ง	4.53	.854	มากที่สุด

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

3.5) เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายได้อย่างเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.55	.651	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	.852	มากที่สุด
4.1) สถานที่ที่มีความสะอาด สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย พร้อมให้บริการ	4.44	.956	มาก
4.2) มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับผู้มารับบริการในแต่ละครั้ง	4.39	.451	มาก
4.3) การบริการที่นั่ง น้ำดื่ม ที่จอดรถ และห้องน้ำ มีความสะอาดสบาย	4.57	.284	มากที่สุด
4.4) สถานที่มีความเหมาะสม เป็นระบบ สามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้ทั่วถึง	4.61	.354	มากที่สุด
4.5) อุปกรณ์ วัสดุ เครื่องมือ มีความทันสมัย พร้อมให้บริการได้ทันเวลา	4.58	.745	มากที่สุด
รวมความพึงพอใจ	4.55	.956	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อส่วนงานบริการด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.58$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$)

2. งานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของส่วนงานบริการด้านสาธารณสุข

งานบริการด้านสาธารณสุข	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.52	.888	มากที่สุด
1.1) ระบบการให้บริการแต่ละขั้นตอน ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าใจได้ง่าย	4.51	.652	มากที่สุด
1.2) กระบวนการมีความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ	4.50	.415	มากที่สุด
1.3) กระบวนการและขั้นตอนมีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เหมาะสม ครบถ้วน	4.48	.945	มาก
1.4) การวางแผนนโยบายมีความชัดเจน โปร่งใส และก่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชน	4.53	.452	มากที่สุด
1.5) แบบฟอร์ม คำร้อง มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์	4.57	.313	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	.546	มากที่สุด
2.1) ความรวดเร็วของหน่วยงานเคลื่อนที่ในการให้บริการแต่ละครั้ง	4.57	.875	มากที่สุด
2.2) ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.63	.612	มากที่สุด
2.3) การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน มีความทั่วถึง ชัดเจน และเข้าใจได้ถูกต้อง	4.54	.241	มากที่สุด
2.4) การติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.58	.651	มากที่สุด
2.5) การประสานงานกับชุมชน เสียงตามสาย สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก	4.50	.741	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	.345	มากที่สุด
3.1) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และอภัยด้วยดี	4.56	.746	มากที่สุด
3.2) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความ ยินดี และเต็มใจให้บริการ	4.52	.163	มากที่สุด
3.3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ไข ปัญหาต่างๆ ได้	4.61	.824	มากที่สุด
3.4) เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ ดูแล และเอาใจใส่ในงานทุกครั้ง	4.53	.645	มากที่สุด
3.5) เจ้าหน้าที่แต่งกายได้อย่างเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.58	.413	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	.952	มากที่สุด
4.1) สถานที่มีความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย พร้อมให้บริการ	4.49	.912	มาก
4.2) มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับผู้มา รับบริการในแต่ละครั้ง	4.51	.452	มากที่สุด
4.3) การบริการที่นั่ง น้ำดื่ม ที่จอดรถ และห้องน้ำ มี ความความสะดวกสบาย	4.54	.374	มากที่สุด
4.4) สถานที่มีความเหมาะสม เป็นระบบ สามารถ รองรับผู้มาใช้บริการได้ทั่วถึง	4.62	.843	มากที่สุด
4.5) อุปกรณ์ วัสดุ เครื่องมือ มีความทันสมัย พร้อม ให้บริการได้ทันเวลา	4.55	.541	มากที่สุด
รวมความพึงพอใจ	4.54	.431	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อส่วนงานบริการด้าน สาธารณสุขมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$)

3. งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของส่วนงานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.48	.612	มาก
1.1) ระบบการให้บริการแต่ละขั้นตอน ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าใจได้ง่าย	4.33	.546	มาก
1.2) กระบวนการมีความรวดเร็ว ทันเวลา ในการ ให้บริการกับผู้รับบริการ	4.56	.324	มากที่สุด
1.3) กระบวนการและขั้นตอนมีความถูกต้อง มีความ น่าเชื่อถือ เหมาะสม ครบถ้วน	4.44	.552	มาก
1.4) การวางแผนโยธามีความชัดเจน โปร่งใส และ ก่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชน	4.57	.654	มากที่สุด
1.5) แบบฟอร์ม คำร้อง มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์	4.48	.343	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	.656	มากที่สุด
2.1) ความรวดเร็วของหน่วยงานเคลื่อนที่ในการ ให้บริการแต่ละครั้ง	4.56	.451	มากที่สุด
2.2) ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.61	.522	มากที่สุด
2.3) การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน มีความทั่วถึง ชัดเจน และเข้าใจได้ถูกต้อง	4.50	.644	มากที่สุด
2.4) การติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว และมีความ พร้อมในการให้บริการ	4.43	.640	มาก
2.5) การประสานงานกับชุมชน เสียงตามสาย สามารถ เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก	4.64	.201	มากที่สุด

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	.456	มากที่สุด
3.1) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และอภัยด้วยดี	4.64	.655	มากที่สุด
3.2) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความยินดี และเต็มใจให้บริการ	4.65	.456	มากที่สุด
3.3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้	4.51	.544	มากที่สุด
3.4) เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ ดูแลและเอาใจใส่ในงานทุกครั้ง	4.55	.356	มากที่สุด
3.5) เจ้าหน้าที่แต่งกายได้อย่างเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.56	.455	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	.565	มาก
4.1) สถานที่มีความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย พร้อมให้บริการ	4.38	.452	มาก
4.2) มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับผู้มารับบริการในแต่ละครั้ง	4.54	.321	มากที่สุด
4.3) การบริการที่นั่ง น้ำดื่ม ที่จอดรถ และห้องน้ำ มีความสะดวกสบาย	4.23	.522	มาก
4.4) สถานที่มีความเหมาะสม เป็นระบบ สามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้ทั่วถึง	4.49	.654	มาก
4.5) อุปกรณ์ วัสดุ เครื่องมือ มีความทันสมัย พร้อมให้บริการได้ทันเวลา	4.64	.455	มากที่สุด
รวมความพึงพอใจ	4.52	.364	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อส่วนงานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$)

4. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของส่วนงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.54	.541	มากที่สุด
1.1) ระบบการให้บริการแต่ละขั้นตอน ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าใจได้ง่าย	4.50	.562	มากที่สุด
1.2) กระบวนการมีความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ	4.65	.126	มากที่สุด
1.3) กระบวนการและขั้นตอนมีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เหมาะสม ครบถ้วน	4.48	.465	มาก
1.4) การวางแผนนโยบายมีความชัดเจน โปร่งใส และก่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชน	4.53	.365	มากที่สุด
1.5) แบบฟอร์ม คำร้อง มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์	4.54	.444	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	.654	มากที่สุด
2.1) ความรวดเร็วของหน่วยงานเคลื่อนที่ในการให้บริการแต่ละครั้ง	4.57	.355	มากที่สุด
2.2) ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.63	.555	มากที่สุด
2.3) การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน มีความทั่วถึง ชัดเจน และเข้าใจได้ถูกต้อง	4.54	.526	มากที่สุด
2.4) การติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.58	.991	มากที่สุด
2.5) การประสานงานกับชุมชน เสียงตามสาย สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก	4.50	.452	มากที่สุด

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	.854	มากที่สุด
3.1) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และอภัยด้วยดี	4.55	.154	มากที่สุด
3.2) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความ ยินดี และเต็มใจให้บริการ	4.46	.245	มากที่สุด
3.3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ไข ปัญหาต่างๆ ได้	4.51	.155	มากที่สุด
3.4) เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ ดูแล และเอาใจใส่ในงานทุกครั้ง	4.53	.655	มากที่สุด
3.5) เจ้าหน้าที่แต่งกายได้อย่างเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.58	.144	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	.632	มากที่สุด
4.1) สถานที่มีความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย พร้อมให้บริการ	4.44	.552	มาก
4.2) มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับผู้มา รับบริการในแต่ละครั้ง	4.56	.354	มากที่สุด
4.3) การบริการที่นั่ง น้ำดื่ม ที่จอดรถ และห้องน้ำ มี ความความสะดวกสบาย	4.51	.455	มากที่สุด
4.4) สถานที่มีความเหมาะสม เป็นระบบ สามารถ รองรับผู้มาใช้บริการได้ทั่วถึง	4.57	.354	มากที่สุด
4.5) อุปกรณ์ วัสดุ เครื่องมือ มีความทันสมัย พร้อม ให้บริการได้ทันเวลา	4.59	.444	มากที่สุด
รวมความพึงพอใจ	4.54	.548	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อส่วนงานบริการด้านการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$)

สรุปผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับคะแนนความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้าน	\bar{X}	100 คะแนน	ความ พึงพอใจ
1. งานบริการด้านการศึกษา	4.55	91.0	มากที่สุด
1.1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.54	90.8	มากที่สุด
1.2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	91.6	มากที่สุด
1.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	90.6	มากที่สุด
1.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	91.2	มากที่สุด
2. งานบริการด้านสาธารณสุข	4.54	90.8	มากที่สุด
2.1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.52	90.4	มากที่สุด
2.2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	91.2	มากที่สุด
2.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	91.2	มากที่สุด
2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	90.8	มากที่สุด
3. งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.52	90.4	มากที่สุด
3.1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.48	89.6	มาก
3.2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	91.0	มากที่สุด
3.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	91.6	มากที่สุด
3.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	89.2	มาก
4. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.54	90.8	มากที่สุด
4.1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.54	90.8	มากที่สุด
4.2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	91.2	มากที่สุด
4.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	90.6	มากที่สุด
4.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	90.6	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ส่วนงาน	4.54	90.8	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.8 ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ

ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
เมื่อประเมินคะแนนความพึงพอใจในส่วนงานต่างๆ สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$)
มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 90.4

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$)
มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 90.2

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 91.0

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 91.0

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ” มีประเด็นในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.5 อายุ 51 – 60 ปี ร้อยละ 30.0 สถานภาพสมรส ร้อยละ 78.3 ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 48.0 อาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกร ร้อยละ 62.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ร้อยละ 50.0 เคยมาใช้บริการที่เทศบาลตำบลแร่ เฉลี่ยปีละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 40.5 โดยมาติดต่อในส่วนของสำนักปลัดบ่อยที่สุด ความถี่จำนวน 185 คน และประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลผ่านทางผู้นำชุมชน กำนันผู้ใหญ่บ้านมากที่สุด ความถี่จำนวน 310 คน

ตอนที่ 2 สรุปผลความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

ผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.8 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการพบว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก เมื่อประเมินความพึงพอใจในส่วนของงานบริการ สรุปได้ดังนี้

1. งานบริการด้านการศึกษา

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา มีกรอบงานที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการ

ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.0 เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 91.6

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

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

2. งานบริการด้านสาธารณสุข

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุข มีกรอบงานที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.8 เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

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

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

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

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

3. งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

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

ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 89.6

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 91.0

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 91.6

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 89.2

4. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีกรอบงานที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.8 เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

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

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

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

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

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในการบริหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน และงานบริการด้านสาธารณสุข นั้นเป็นเพราะว่าในแต่ละส่วนงานมีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการกับประชาชนอย่างถูกต้อง ไม่ยุ่งยาก เข้าใจได้ง่าย มีแบบฟอร์มที่ชัดเจน ครบถ้วนสมบูรณ์ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความน่าเชื่อถือ เหมาะสม ครบถ้วน มีการวางแผนงาน นโยบายที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชนอย่างแท้จริง ในส่วนของช่องทางการให้บริการนั้นถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นเพราะหน่วยงานมีความรวดเร็วในการให้บริการเคลื่อนที่แต่ละครั้ง มีความหลากหลายในช่องทางการให้บริการและเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้อง มีความพร้อมในการให้บริการทุกช่องทาง และมีการประสานงานกับชุมชนได้เป็นอย่างดี ทำให้เข้าถึงง่ายและสะดวกรวดเร็ว ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเปรียบเสมือนผู้ที่คอยอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับประชาชน ต้องคอยดูแลและให้บริการกับประชาชนเป็นหลัก เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร อธิบายดี มีความพร้อมในการให้บริการ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหามาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง มีความรวดเร็วในการให้บริการทุกครั้ง และมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ก็มีความสำคัญยิ่ง ที่ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการมีความประทับใจ เพราะสถานที่ในการให้บริการมีความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การถ่ายเอกสาร บริการน้ำดื่ม บริการห้องน้ำ ที่จอดรถ มีความสะดวกสบาย สามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง และนอกจากนั้นยังมีอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ มีความทันสมัยอีกด้วย

5.4 ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร มีประเด็นข้อเสนอต่างๆ ดังนี้

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- 1.1) ควรมีการจัดระบบขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสมและเห็นได้ง่าย
- 1.2) ต้องการให้ทางองค์กรเพิ่มความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือประชาชน
- 1.3) ไฟฟ้าส่องสว่างตามซอยเล็กๆ ของหมู่บ้าน
- 1.4) ท่อระบายน้ำอุดตัน ขยะอุดตันทางระบายน้ำ
- 1.5) ถนนเป็นหลุม เป็นบ่อ เกิดน้ำท่วม น้ำขัง ต้องการให้สร้างคลองระบายน้ำเพิ่ม

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

2.1) ต้องการเพิ่มความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากทางองค์กรให้ทั่วถึงและชัดเจนมากที่สุด

2.2) การให้บริการข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1) การให้บริการหมู่บ้านที่อยู่ห่างไกล ก็ควรที่จะต้องเข้าถึงอย่างเร่งด่วนเมื่อมีภัย

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.1) การบริการเครื่องถ่ายเอกสารทั่วไป

4.2) การติดป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารใหม่ๆ และเห็นชัดเจน

บรรณานุกรม

- กระทรวงมหาดไทย (2545). ประกาศกำหนดขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล. คณะกรรมการกลาง พนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.).
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2550). กระทรวงมหาดไทย, (ออนไลน์)
- กุลชน ชนาพงศธร. (2530). **ประโยชน์และบริการ**. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7.นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- กนกรส โยชะลา. (2551). **การให้บริการด้านระบบสาธารณสุขปโภคพื้นฐานเทศบาลตำบลตระการพืชผล อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ข้อมูลทะเบียนราษฎร์เทศบาลตำบลแร่. (2561). สืบค้นจากเว็บไซต์ : <http://tambonrae.go.th/index.html> เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2561.
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. (2559). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา**. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- จิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2555). **การพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในจังหวัดสกลนคร**. สืบค้นข้อมูลทางเว็บไซต์ <http://doi.nrct.go.th>.
- ชรีณี เชนจนา. (2535). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย, สาขาสังแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ดวงตา สราญรมย์ และคณะ. (2557). **โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2557**. ปทุมธานี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อรุณยา. (2549). **การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- น้ำสิน เทียมแก้ว. (2556). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555**. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

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

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลแร่
อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

ภาคผนวก ค

รูปภาพคณะผู้วิจัยปฏิบัติงานเก็บข้อมูลภาคสนาม
ระหว่างวันที่ 25 – 26 สิงหาคม 2561

ส่วนที่ ๑

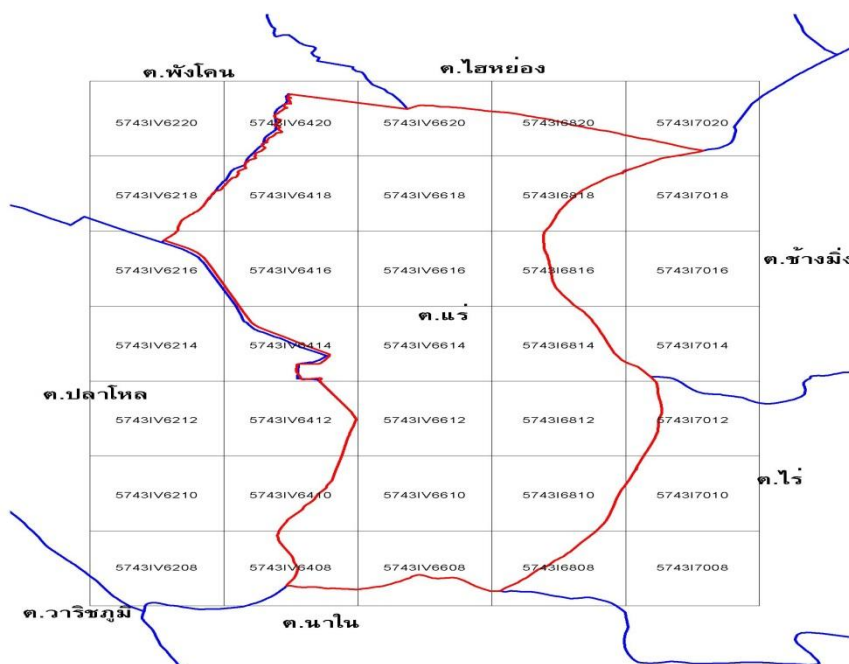
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญ

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลแร่จัดตั้งเมื่อ ๒๓กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๔๐มีที่ทำการตั้งอยู่หมู่ที่ ๑๐บ้านด่านพัฒนา ซึ่งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอพังโคน ไปทางทิศตะวันออกตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒๒ ถนนนิตโย สายอุดรธานี – สกลนคร ประมาณ ๓ กิโลเมตร แล้วแยกขวาที่บ้านหนองโจด ตำบลไฮหย่อง อำเภอพังโคน ต่อจากนั้นมุ่งไปทางทิศใต้ตามถนนลาดยางเลียบบคลองชลประทานสายบ้านหนองโจด – บ้านแร่ เป็นระยะทางประมาณ ๔ กิโลเมตร รวมระยะทางจากที่ว่าการอำเภอพังโคนถึงสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ ประมาณ ๗ กิโลเมตร อยู่ในเขตพื้นที่ของตำบลแร่ ระยะทางจากอำเภอเมืองจังหวัดสกลนคร ไปทางทิศตะวันตกประมาณ ๕๕ กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ ๕๖.๐๔ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ ๓๕,๐๒๕ ไร่ อาณาเขตติดต่อกับตำบล ดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ จรดเขต ตำบลไฮหย่อง อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร
ทิศใต้ จรดเขต ตำบลนาใน อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันออก จรดเขต ตำบลช้างมิ่ง และตำบลไร่ อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันตกจรดเขต ตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนครและตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร



“ตำบลแร่ науอยู่ ผู้คนมีความรู้คู่คุณธรรม ก้าวนำด้านเศรษฐกิจพอเพียง”

แผนที่พอสังเขปของตำบลแร่

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ตำบลแร่มีลักษณะทางกายภาพเป็นพื้นที่ราบเชิงเขาภูเขาภูพาน ทิศใต้ลาดลงไป ที่ราบลุ่มด้านทิศเหนือของตำบลสูงจากระดับน้ำทะเล ประมาณ ๑๘๐ - ๒๑๐ เมตร จากสภาพดังกล่าวสามารถแบ่งพื้นที่ตามลักษณะสภาพพื้นที่ออกเป็น ๓ เขต คือ

เขตที่ ๑ เขตที่สูง มีสภาพที่เป็นลูกคลื่นลอนตื้นอยู่บริเวณทิศใต้ตอนกลางของตำบล ดินที่ตอนเป็นดินปนทราย มีปัญหาการชะล้างสูงและดินเหนียวปนลูกรัง ความอุดมสมบูรณ์ต่ำเขตนี้อาจสามารถแบ่งออกเป็นสองเขตย่อยตามพื้นที่ที่ได้รับน้ำชลประทาน

เขตที่ ๒ เขตที่ตอนที่ได้รับน้ำชลประทาน ได้แก่ พื้นที่หมู่บ้านหนองไฮใหญ่ บ้านหนองบัว บ้านหนองบัวหลวง บ้านหนองไฮน้อย

เขตที่ ๓ เขตที่ราบลุ่ม พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ลุ่ม อยู่บริเวณตอนกลางถึงด้านเหนือของตำบล ดินมีลักษณะเป็นดินร่วนปนทราย ดินร่วนเหนียว พื้นที่นี้ส่วนใหญ่ได้รับน้ำชลประทาน ได้แก่ พื้นที่หมู่บ้านแร่ บ้านด่านพัฒนา บ้านสมสะอาด๒ บ้านบะแต่

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลแร่ มีลักษณะภูมิอากาศร้อนชื้น จัดอยู่ในเขตที่มีฝนดี ทั้งปริมาณน้ำฝนและการกระจาย การตกของฝนมีปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย ๑,๘๖๑ มิลลิเมตร / ปี มีจำนวนฝนตกเฉลี่ย ๑๒๓ วัน / ปี

๑.๔ ลักษณะของดิน

ดินในเขตพื้นที่ตำบลแร่ มีลักษณะเป็นดินร่วนปนทราย ดินร่วนเหนียว เหมาะแก่การทำ การเกษตรกรรมเป็นอย่างมาก

๑.๕ ลักษณะของแหล่งน้ำ

ตำบลแร่มีทรัพยากรด้านแหล่งน้ำในการพัฒนาชุมชนเป็นจำนวนมาก ดังนี้

- หนองเหมือด เป็นหนองน้ำธรรมชาติขนาดใหญ่มีพื้นที่ประมาณ ๒,๐๐๐ ไร่ ซึ่งเป็นแหล่งรวมทรัพยากรธรรมชาติต่างๆ เช่น ปู ปลา กุ้ง หอย ตั๊กกิ้ง ตั๊กบอง เป็นต้น
- เขื่อนน้ำอูน เป็นเขื่อนเก็บกักน้ำเพื่อการเกษตร พื้นที่ครอบคลุม ๕๓,๑๒๕ ไร่ หรือ ๘๕ ตารางกิโลเมตร ซึ่งเป็นแหล่งทรัพยากรน้ำที่สำคัญ ทั้งด้านการเกษตร การประมง และการท่องเที่ยว

- ระบบชลประทาน มีคลองส่งน้ำชลประทานจากเขื่อนน้ำอูน ผ่านพื้นที่ตำบลแร่ ไปยังพื้นที่ต่างๆ ทั้งในอำเภอพังโคน อำเภอพรรณานิคม อำเภอเมืองสกลนครมีอาณาเขตติดต่อกับ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้เคียงดังนี้

“ตำบลแร่ได้อยู่ ผู้คนมีความรู้คู่คุณธรรม ก้าวนำด้านเศรษฐกิจพอเพียง”

๑.๖ ลักษณะของไม้และป่าไม้

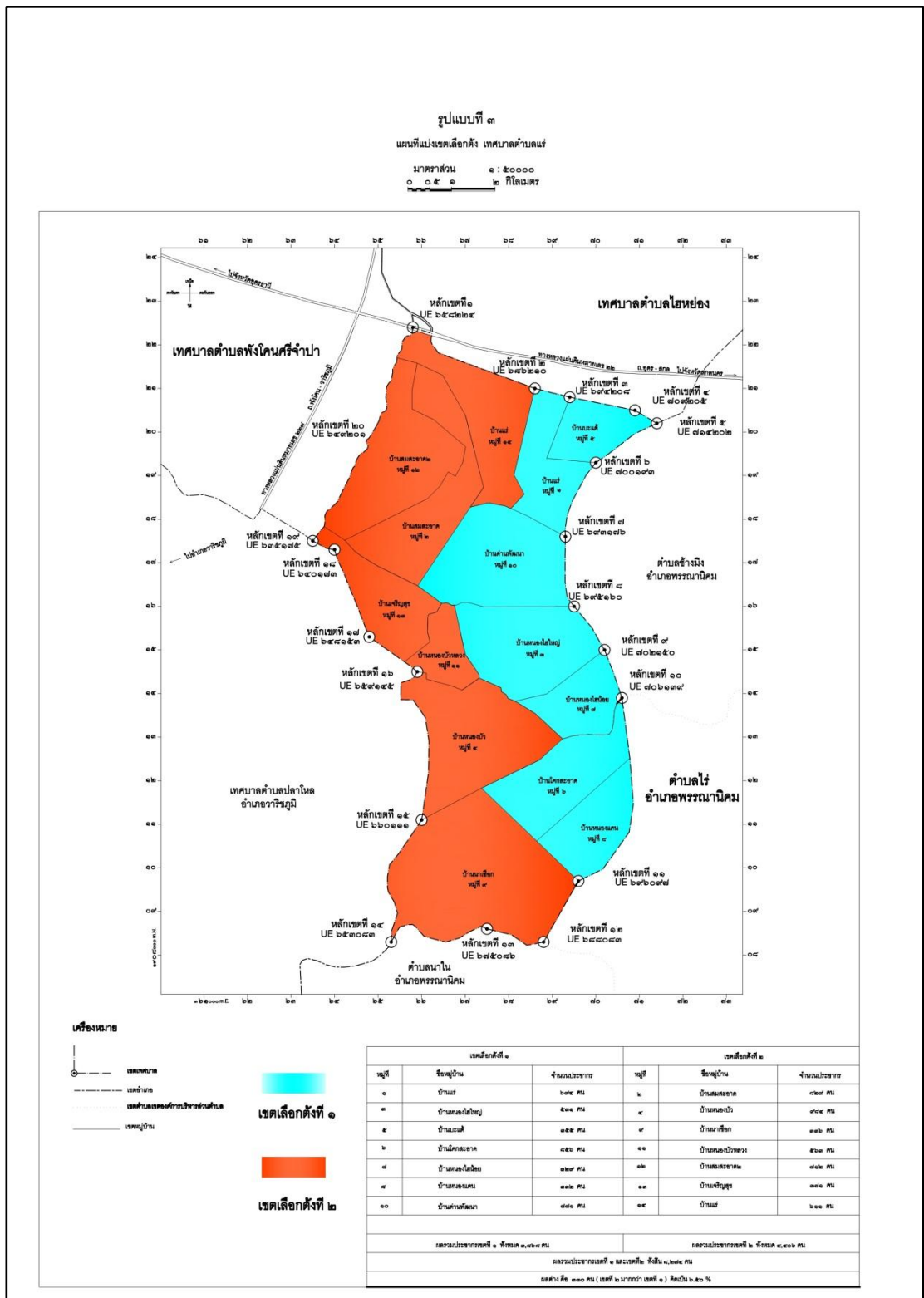
พื้นที่ป่าไม้ของเทศบาลตำบลแร่ ในปัจจุบัน พบในบริเวณที่อยู่ในเขตของป่าชุมชนในแต่ละหมู่บ้าน เป็นสภาพป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติ ส่วนใหญ่เป็นป่าเบญจพรรณ

๒. ด้านการเมืองการปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลแร่ มีเขตการปกครองออกเป็น ๑๔ หมู่บ้านและแบ่งเขตพื้นที่ดังนี้

ตารางที่ ๒.๒.๑ แสดงอาณาเขตการปกครองของเทศบาลตำบลแร่



๒.๒ การเลือกตั้ง

สถิติและข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกตั้งท้องถิ่นเมื่อ ๗ มีนาคม ๒๕๕๗
(เลือกตั้ง นายกเทศมนตรี/สมาชิกสภาเทศบาลตำบลแแร่)

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง	คิดเป็นร้อยละ
๑	บ้านแแร่	๕๔๓	๓๗๐	๖๘.๑๓
๒	บ้านสมสะอาด	๖๓๒	๓๘๖	๖๑.๐๗
๓	บ้านหนองไฮใหญ่	๓๘๔	๒๙๕	๗๖.๘๒
๔	บ้านหนองบัว	๗๘๕	๔๒๔	๕๔.๐๑
๕	บ้านบะแต้	๒๖๑	๑๖๗	๖๓.๙๘
๖	บ้านโคกสะอาด	๕๘๓	๓๖๕	๖๒.๖๐
๗	บ้านหนองไฮน้อย	๒๔๖	๑๕๘	๖๔.๒๒
๘	บ้านหนองแคน	๒๔๑	๑๖๖	๖๘.๘๗
๙	บ้านนาเชือก	๒๔๖	๑๔๓	๕๘.๑๓
๑๐	บ้านด่านพัฒนา	๕๗๔	๓๗๕	๖๕.๓๓
๑๑	บ้านหนองบัวหลวง	๔๒๗	๒๙๓	๖๘.๖๑
๑๒	บ้านสมสะอาด๒	๕๔๐	๓๘๐	๗๐.๓๗
๑๓	บ้านเจริญสุข	๒๘๐	๑๙๒	๖๘.๕๗
๑๔	บ้านแแร่	๔๓๕	๓๔๑	๗๘.๓๙
	รวมทั้งตำบล	๖,๑๗๗	๔,๐๕๕	๖๕.๖๔

๓. ประชากร

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน	ผู้นำหมู่บ้าน
		ชาย	หญิง	รวม		
๑	บ้านแแร่	๓๔๙	๓๔๘	๖๙๗	๒๑๒	นายราชัน ลีทอง
๒	บ้านสมสะอาด	๔๒๙	๔๑๒	๘๔๑	๒๔๕	นายทวีชัย ศรีสร้อย
๓	บ้านหนองไฮใหญ่	๒๕๕	๒๘๔	๕๓๙	๑๔๔	นายชวัน คุณากร
๔	บ้านหนองบัว	๔๗๓	๔๘๘	๙๖๑	๖๓๓	นายขจรศักดิ์ ฝาลีชัย
๕	บ้านบะแต้	๑๗๒	๑๙๗	๓๖๙	๑๑๘	นายชัยณรงค์ สัพโส

“ตำบลแแร่อยู่ ผู้คนมีความรู้คู่คุณธรรม ก้าวนำด้านเศรษฐกิจพอเพียง”

๖	บ้านโคกสะอาด	๔๖๖	๔๒๗	๘๙๓	๒๖๐	นายกาบิน สุงหวน
๗	บ้านหนองไสน้อย	๑๖๒	๑๗๐	๓๒๙	๙๙	นายปองใจ ฮามวัน
๘	บ้านหนองแคน	๑๖๗	๑๗๘	๓๔๕	๑๒๑	นายเข้มพร สุจริต
๙	บ้านนาเชือก	๑๘๔	๑๕๕	๓๓๙	๘๔	นายสุพรรณ สุจริต
๑๐	บ้านด่านพัฒนา	๓๖๐	๔๐๕	๗๖๕	๒๗๕	นายสัตยา ลีทอง
๑๑	บ้านหนองบัวหลวง	๒๙๐	๒๘๙	๕๗๙	๑๗๖	นายชาญ คุยบุตร
๑๒	บ้านสมสะอาด๒	๓๗๒	๓๕๖	๗๒๘	๒๘๖	นายจรัญ มงคลแก้ว
๑๓	บ้านเจริญสุข	๑๘๔	๒๐๐	๓๘๔	๑๕๖	นายเชษฐา พันโสรี
๑๔	บ้านแร่	๒๙๖	๓๑๓	๖๐๙	๒๐๓	นายอุทิศ ไผ่สีทา
รวม		๔,๑๕๙	๔,๒๒๒	๘,๓๘๑	๓,๐๑๒	

ข้อมูล ณ วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๕๙

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑ การศึกษา

โรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน					๖ แห่ง
โรงเรียนระดับอนุบาล, ศูนย์เด็กเล็ก	รัฐบาล	๓ แห่ง	เอกชน	-	แห่ง
โรงเรียนระดับประถมศึกษา	รัฐบาล	๖ แห่ง	เอกชน	-	แห่ง
โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา(ขยายโอกาส)	รัฐบาล	๒ แห่ง	เอกชน	-	แห่ง

ตารางแสดงศูนย์พัฒนาเด็ก

ศูนย์พัฒนาเด็ก	จำนวนครู			จำนวนนักเรียนแยกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
บ้านด่านพัฒนา	๑	๒	๓	๒๓	๓๒	๕๕
บ้านโคกสะอาด	-	๓	๓	๒๘	๓๒	๖๐
บ้านหนองบัว-หนองบัวหลวง	-	๓	๓	๒๖	๓๑	๕๗
รวมทั้งตำบล	๑	๘	๙	๗๗	๙๕	๑๗๒

ข้อมูล ณ วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๕๙

“ตำบลแร่ น่าอยู่ ผู้คนมีความรู้คู่คุณธรรม ก้าวนำด้านเศรษฐกิจพอเพียง”

ตารางแสดงจำนวนนักเรียน

โรงเรียน	จำนวนนักเรียน				รวม
	อนุบาล	ป.๑ - ป.๔	ป.๕ - ป.๖	ม.๑ - ม.๓	
บ้านแร่	๔๖	๑๑๘	๔๑	๑๑๗	๓๒๒
บ้านสมสะอาด	๑๖	๓๑	๒๐	-	๖๗
บ้านหนองบัว	๓๖	๖๒	๔๔	๖๕	๒๐๗
บ้านหนองไฮ	๒๒	๔๘	๒๖	-	๙๖
บ้านหนองแคนโคกสะอาด	๒๓	๖๐	๒๔	-	๑๐๖
บ้านหนองบัว (สาขานาเชือก)	๘	๑๓	๙	-	๓๐
รวม	๑๕๑	๓๓๒	๑๖๔	๑๘๒	๘๒๙

ข้อมูล ณ วันที่ ๑๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๙

ตารางแสดงจำนวนครู/อาจารย์

โรงเรียน	จำนวนครู / อาจารย์		
	ชาย	หญิง	รวม
บ้านแร่	๒	๑๘	๒๐
บ้านสมสะอาด	๒	๔	๖
บ้านหนองบัว	๔	๑๑	๑๕
บ้านหนองไฮ	๒	๔	๖
บ้านหนองแคนโคกสะอาด	๓	๖	๙
บ้านหนองบัว (สาขานาเชือก)	๑	๑	๒
รวม	๑๔	๔๔	๕๘

ข้อมูล ณ วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๕๙

๔.๒ สาธารณสุข

มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ๒ แห่ง คลินิก ๑ แห่ง

“ตำบลแร่ น่าอยู่ ผู้คนมีความรู้คู่คุณธรรม ก้าวนำด้านเศรษฐกิจพอเพียง”

๔.๓ อาชญากรรม

ในเขตพื้นที่ตำบลแร่เป็นพื้นที่สงบเรียบร้อยไม่มีเหตุอาชญากรรม

๔.๔ ยาเสพติด

ประชาชนส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลแร่ นิยมสูบบุหรี่และเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ซึ่งเป็นสารเสพติดที่ไม่ร้ายแรง

๔.๕ สังคมสงเคราะห์

ข้อมูลทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์

หมู่ที่	จำนวนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ			จำนวนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้พิการ			จำนวนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
๑. บ้านแร่	๕๐	๖๓	๑๑๓	๑๒	๖	๑๘	๑	-	๑
๒. บ้านสมสะอาด	๓๗	๕๑	๘๘	๑๐	๑๔	๒๔	๕	๓	๘
๓. บ้านหนองไฮใหญ่	๒๐	๓๔	๕๔	๕	๕	๑๐	-	-	-
๔. บ้านหนองบัว	๓๘	๘๐	๑๑๘	๘	๗	๑๕	-	๑	๑
๕. บ้านบะแต้	๑๕	๑๓	๒๘	๕	๒	๗	-	-	-
๖. บ้านโคกสะอาด	๓๘	๔๗	๘๕	๑๔	๙	๒๓	-	-	-
๗. บ้านหนองไฮน้อย	๑๖	๒๖	๔๒	๓	๔	๗	๑	๑	๒
๘. บ้านหนองแคน	๑๕	๒๑	๓๖	๔	๕	๙	-	-	-
๙. บ้านนาเชือก	๑๘	๑๙	๓๗	๔	๒	๖	-	๑	๑
๑๐. บ้านด่านพัฒนา	๓๑	๖๓	๙๔	๙	๙	๑๘	-	-	-
๑๑. บ้านหนองบัวหลวง	๒๘	๕๒	๘๐	๕	๔	๙	๑	-	๑
๑๒. บ้านสมสะอาด	๓๙	๓๗	๗๖	๙	๔	๑๓	-	-	-
๑๓. บ้านเจริญสุข	๒๕	๒๗	๕๒	๖	๗	๑๓	-	๑	๑
๑๔. บ้านแร่	๓๐	๓๖	๖๖	๗	๗	๑๔	๒	๑	๓
รวมทั้งตำบล	๔๐๐	๕๖๙	๙๖๙	๑๐๑	๘๕	๑๘๖	๑๐	๘	๑๘

ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๕๙

“ตำบลแร่ น่าอยู่ ผู้คนมีความรู้คู่คุณธรรม ก้าวนำด้านเศรษฐกิจพอเพียง”

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

ถนน

ทางหลวงชนบท	จำนวน					๓	สาย
สภาพถนน	คอนกรีต	จำนวน	-	สาย	ระยะทาง	-	กม.
	ลาดยาง	จำนวน	๒	สาย	ระยะทาง	๒๐	กม.
	ลูกรัง	จำนวน	๑	สาย	ระยะทาง	๑๐	กม.
ถนนของท้องถิ่น	จำนวน					๑๐๕	สาย
สภาพถนน	คอนกรีต	จำนวน	๔๒	สาย	ระยะทาง	๑๑	กม.
	ลาดยาง	จำนวน	๓	สาย	ระยะทาง	๖	กม.
	ลูกรัง	จำนวน	๖๐	สาย	ระยะทาง	๓๓	กม.

๕.๒ การไฟฟ้า

ครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้	๒,๔๖๘	หลังคาเรือน	ไม่มีไฟฟ้าใช้	-	หลังคาเรือน
ถนนในเขต อปท. ที่มีไฟฟ้าสาธารณะ		จำนวน		๑๕	สาย
ถนนในเขต อปท. ที่ไม่มีไฟฟ้าสาธารณะ		จำนวน		๓๓	สาย

๕.๓ การประปา

ประปา

ครัวเรือนที่ใช้บริการน้ำประปา	จำนวน	๒,๑๕๓	หลังคาเรือน	
หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา	ของส่วนท้องถิ่น	๑	แห่ง	ประปาภูมิภาค - แห่ง
	ประปาหมู่บ้าน	๑๒	แห่ง	
แหล่งน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปา คือ	(/)	แหล่งน้ำได้	(/)	แหล่งน้ำผิวดิน
		ดิน		
มีแหล่งน้ำสำหรับผลิตน้ำประปาหรือไม่	()	ไม่มี	(/)	มี

๕.๔ โทรศัพท์

จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ	๑๐	หมายเลข
จำนวนโทรศัพท์ของท้องถิ่น	๒	หมายเลข

Website : www.tambonrae.go.th

E – Mail : Admin@tambonrae.go.th

“ตำบลแร่นาอยู่ ผู้คนมีความรู้คู่คุณธรรม ก้าวนำด้านเศรษฐกิจพอเพียง”

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑ การเกษตร

เกษตรกรรม

พื้นที่ทำนา		๑๔,๑๐๕	ไร่			
พื้นที่ทำสวน		๖,๓๘๐	ไร่			
พื้นที่ทำไร่ประมาณ		๓๐๘	ไร่			
พืชเศรษฐกิจที่สำคัญ ได้แก่						
๑. มะเขือเทศ	จำนวน	๑,๕๐๐	ไร่	ผลผลิต	๔,๕๐๐	ตัน/ปี
๒. แตงโม	จำนวน	๑,๐๐๐	ไร่	ผลผลิต	๒,๐๐๐	ตัน/ปี
๓. พริก	จำนวน	๕๐๐	ไร่	ผลผลิต	๑๐๐	ตัน/ปี
๔. ถั่วลิสง	จำนวน	๕๐๐	ไร่	ผลผลิต	๒๕๐	ตัน/ปี
๕. ยางพารา	จำนวน	๕๐๐	ไร่	ผลผลิต	-	ตัน/ปี
๖. มันฝรั่ง	จำนวน	๑,๕๐๐	ไร่	ผลผลิต	๓,๐๐๐	ตัน/ปี
พืชไร่ที่สำคัญ ได้แก่						
๑. มันสำปะหลัง	จำนวน	๓๘๐	ไร่	ผลผลิต	๙๐๐	ตัน/ปี

๖.๒ การประมง

แหล่งน้ำสาธารณะเพาะพันธุ์สัตว์น้ำ ๒ แห่ง พื้นที่ ๑,๙๐๐ ไร่

๖.๓ การปศุสัตว์

ในเขตตำบลแร่ มีการเลี้ยงสัตว์เพื่อการบริโภคและจำหน่าย เช่น การเลี้ยงโคขุน เลี้ยงเป็น เลี้ยงไก่ เลี้ยงสุกร ฯลฯ เป็นต้น

๖.๔ การบริการ

การกำจัดขยะมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูล

ปริมาณขยะมูลฝอย	๑	ตัน/ ๑วัน
ถังรองรับขยะมูลฝอย	๒,๒๐๐	ใบ
มีเตาเผาขยะมูลฝอย	-	เตา

ที่มา : สำนักปลัดเทศบาลตำบลแร่

๖.๕ การท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของเทศบาลตำบลแร่ ได้แก่ เขื่อนน้ำอูน น้ำตกแม่ฮูน น้ำตกอินจิว วัด ดอยเทพนิมิต ฯลฯ เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามและมีผู้คนสนใจมาเที่ยวชมตลอดปี

“ตำบลแร่ น่าอยู่ ผู้คนมีความรู้คู่คุณธรรม ก้าวนำด้านเศรษฐกิจพอเพียง”

๖.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก ๑ แห่ง มีคนงานต่ำกว่า ๑๐ คนหรือมีทรัพย์สิน
ถาวรไม่เกิน ๑ ล้านบาท

ธนาคารหมู่บ้าน ๑ แห่ง สถานีบริการน้ำมัน ๔ แห่ง

ร้านค้าต่างๆ ๔๗ แห่ง โรงฆ่าสัตว์ - แห่ง

โรงแรม ๑ แห่ง ร้านอาหาร ๒ แห่ง

ที่มา : กองคลัง เทศบาลตำบลแแร่

๖.๘ แรงงาน

จากข้อมูลจำนวนประชากรจำแนกตามสถานภาพแรงงาน พบว่ามีกำลังแรงงานทั้งสิ้น
๕,๕๓๕ คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลักจึงทำให้ทุกคนมีงานทำและมีรายได้เฉลี่ย ๓๕,๐๐๐
บาท / ปี (ต่อครัวเรือน)

ที่มา : แผนชุมชน หมู่ที่ ๑ - หมู่ที่ ๑๔

๗. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

๗.๑ ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวน ครัวเรือน	พื้นที่ ทำการเกษตร(ไร่)
๑	บ้านแแร่	๒๑๒	๑,๗๐๐
๒	บ้านสมสะอาด	๒๔๕	๘,๗๑๖
๓	บ้านหนองไฮใหญ่	๑๔๔	๑,๐๔๐
๔	บ้านหนองบัว	๖๓๓	๑,๕๐๐
๕	บ้านปะแต้	๑๑๘	๔๐๐
๖	บ้านโคกสะอาด	๒๖๐	๘๔๐
๗	บ้านหนองไฮน้อย	๙๙	๕๑๑
๘	บ้านหนองแคน	๑๒๑	๙๑๖
๙	บ้านนาเชือก	๘๔	๔๒๗
๑๐	บ้านด่านพัฒนา	๒๗๕	๕,๓๘๒
๑๑	บ้านหนองบัวหลวง	๑๗๖	๒,๙๐๐
๑๒	บ้านสมสะอาด๒	๒๘๖	๔,๓๑๕
๑๓	บ้านเจริญสุข	๑๕๖	๑,๐๕๐
๑๔	บ้านแแร่	๒๐๓	๓๔๕
รวม		๓,๐๑๒	๓๐,๐๔๒

ที่มา : แผนชุมชน หมู่ที่ ๑ - หมู่ที่ ๑๔

“ตำบลแแร่ที่อยู่ ผู้คนมีความรู้คู่คุณธรรม ก้าวนำด้านเศรษฐกิจพอเพียง”

๗.๒ ข้อมูลด้านการเกษตร

พื้นที่ในการทำการเกษตร

๑. พื้นที่ทำนา จำนวน ๑๔,๑๐๕ ไร่
๒. พื้นที่ทำสวน จำนวน ๒,๕๑๗ ไร่
๓. พื้นที่ทำไร่ จำนวน ๒,๒๐๐ ไร่

พืชเศรษฐกิจที่สำคัญ

๑. ข้าว ปลูกจำนวน ๑๔,๑๐๕ ไร่
๒. มันสำปะหลัง ปลูกจำนวน ๑,๔๖๐ ไร่
๓. มันฝรั่ง ปลูกจำนวน ๑๗๕ ไร่
๔. แตงโม ปลูกจำนวน ๗๐๐ ไร่
๕. พริก ปลูกจำนวน ๑๕๐ ไร่
๖. ยางพารา ปลูกจำนวน ๑,๐๙๖ ไร่
๗. ถั่วลิสง ปลูกจำนวน ๕๐ ไร่
๘. มะเขือเทศ ปลูกจำนวน ๒๐ ไร่

๗.๓ ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	ชื่อแหล่งน้ำ	จำนวนไร่
บ้านแร่	๑	หนองเหมือด	๑,๓๗๓
บ้านสมสะอาด	๒	หนองแร่	๕
บ้านหนองไฮใหญ่	๓	หนองไฮสาธารณะ	๕๒
บ้านหนองบัว	๔	หนองขาว	๑.๕
บ้านบะแต้	๕	หนองเหมือด	๕๑๒.๕
บ้านโคกสะอาด	๖	หนองบ่อดิน	๕
บ้านหนองไฮน้อย	๗	หนองยาง	๓
บ้านหนองแคน	๘	หนองแคน	๕
บ้านด่านพัฒนา	๑๐	หนองแขง หนองลา	๗ ๒
บ้านหนองบัวหลวง	๑๑	หนองบัว หนองแสง หนองบักตุ้ หนองบ่อดินชลประทาน	๑๒ ๙ ๑ ๐.๕
บ้านสมสะอาด	๑๒	หนองโดน	๔๕

“ตำบลแร่ได้อยู่ ผู้คนมีความรู้คู่คุณธรรม ก้าวนำด้านเศรษฐกิจพอเพียง”

๗.๔ ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	ชนิดบ่อ บาดาล	จำนวน (บ่อ)	เส้นผ่า ศูนย์กลาง บ่อ (นิ้ว)	ความ ลึกของ บ่อ (เมตร)	ความลึก ของน้ำใน บ่อมาก ที่สุด (เมตร)	หน่วยงาน ก่อสร้าง	สร้าง เสร็จปี พ.ศ.
บ้านสมสะอาด	๒	บ่อโยก	๑	๔	๔๐	๗	กรมทรัพยากรน้ำ	-
บ้านหนองไผ่ใหญ่	๓	บ่อโยก	๒	๔	๓๒	๗	กรมทรัพยากรน้ำ	-
บ้านหนองบัว	๔	บ่อโยก	๑	๔	๔๐	๕	กรมทรัพยากรน้ำ	-
บ้านปะแต้	๕	บ่อโยก	๑	๔	๑๕	-	กรมทรัพยากรน้ำ	-
บ้านโคกสะอาด	๖	บ่อโยก	๑	๖	๓๐	๒๕	กรมทรัพยากรน้ำ โครงการเศรษฐกิจ พอเพียง กรมอนามัย	๒๕๕๑
		บ่อสูบล	๑	๖	๔๐	๓๐		
		บ่อสูบล	๑	๖	๓๐	๕		
		บ่อสูบล	๑	๖	๕๐	-		
บ้านหนองไผ่น้อย	๗	บ่อสูบล	๑	๔	๓๐	๕	-	๒๕๕๐
		บ่อสูบล	๑	-	๒๕	๑๐	-	-
บ้านหนองไผ่น้อย	๗	บ่อโยก	๑	-	๑๘	๕	กรมอนามัย	-
		บ่อโยก	๑	๔	๓๐	-	กรมทรัพยากรธรณี	-
บ้านหนองแคน	๘	บ่อโยก	๑	๕	๔๐	๒๐	กรมทรัพยากรน้ำ	-
		บ่อโยก	๑	๕	๓๐	๑๕		
บ้านนาเชือก	๙	บ่อโยก	๓	๖	๔๐	๒๐	กรมเร่งรัดพัฒนาฯ กรมทรัพยากรน้ำ	๒๕๓๒
		บ่อโยก	๑	๖	๓๕	๒๐		๒๕๓๓
		บ่อโยก	๑	๖	๔๕	๒๕		-
บ้านหนองบัวหลวง	๑๑	บ่อโยก	๑	๔	๒๗	๘	กรมทรัพยากรน้ำ กรมเร่งรัดพัฒนาฯ กรมทรัพยากรน้ำ	๒๕๓๖
		บ่อโยก	๑	๔	๓๐	-		๒๕๒๘
		บ่อโยก	๒	๔	๓๐	๑๕		๒๕๓๖
บ้านแร่	๑๔	บ่อโยก	๑	๔	๖๐	๖๐	กรมเร่งรัดพัฒนาฯ	๒๕๕๐
		บ่อสูบล	๑	๔	๕๐	๕๐		

“ตำบลแร่ได้อยู่ ผู้คนมีความรู้คู่คุณธรรม ก้าวนำด้านเศรษฐกิจพอเพียง”

๘. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๘. ๑ การนับถือศาสนา

เทศบาลตำบลแร่ มีพุทธศาสนิกชน จำนวน ๘, ๓๘๑ คนประชาชนส่วนใหญ่ในเขตเทศบาล ตำบลแร่ มีจิตเลื่อมใส ศรัทธาในพระพุทธศาสนา จึงมีการสร้างวัดและยกที่พักสงฆ์ให้เป็นวัดที่ถูกต้องเพิ่มขึ้นทุกปี วัดและสำนักสงฆ์ในเขตตำบลแร่ มีดังนี้

๑. วัด จำนวน ๑ ๒ แห่ง

๒. สำนักสงฆ์ จำนวน ๒ แห่ง

๘. ๒ ประเพณีและงานประจำปี

งานประเพณีส่วนใหญ่จะเป็นประเพณีพื้นบ้านของแต่ละหมู่บ้าน เช่น บุญกฐิน บุญเวสสันดร (บุญมหาชาติ) บุญประเพณีโช่ทั้งบั้ง บุญประทายข้าวเปลือก ฯลฯ ตามความเชื่อของแต่ละหมู่บ้าน

๘. ๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นในเขตตำบลแร่ แบ่งได้ดังนี้

๑. ภูมิปัญญาด้านหมอ พื้นบ้านและการแปรรูปสมุนไพร (ยาสมุนไพร)

๒. ภูมิปัญญาด้านฝีมือการจักสานและการแปรรูปไม้ไผ่

๓. ภูมิปัญญาด้านวัฒนธรรมประเพณี พิธีทางศาสนา

ภาษาถิ่นในเขตตำบลแร่ แบ่งได้ดังนี้

๑. ภาษาลาว

๒. ภาษาภูไท

๓. ภาษาบูล (ไทลื้อ)

๘.๔ ลีนค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ในเขตตำบลแร่มีสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่ขึ้นชื่อได้แก่ ผ้าย้อมมูลควาย จากบ้านนาเชือก หมู่ที่ ๘ ผลิตภัณฑ์จากเสื่อฝื่อและกกจาก บ้านหนองแคน หมู่ที่ ๘ ผ้ามัดหมี่ จากบ้านแร่ หมู่ที่ ๑ ผลิตภัณฑ์จากไม้ไผ่ จากบ้านหนองบัว หมู่ที่ ๔

๙. ทรัพยากรธรรมชาติ

๙.๑ น้ำ

ลำห้วย	๑๔ แห่ง	สระน้ำ	๑๐ แห่ง
หนองน้ำ	๒๕ แห่ง	บ่อน้ำตื้น	- แห่ง
ลำคลอง	- แห่ง	บ่อบาดาล	- แห่ง
บึง	- แห่ง	อ่างเก็บน้ำ	๑ แห่ง

“ตำบลแร่ได้อยู่ ผู้คนมีความรู้คู่คุณธรรม ก้าวนำด้านเศรษฐกิจพอเพียง”

๙.๒ ป่าไม้

ป่าไม้ส่วนใหญ่ยังคงมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติ ในพื้นที่ป่าของชุมชนดังนี้

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวน ป่าชุมชน	พื้นที่ป่า (ไร่)
๒	บ้านสมสะอาด	๑	๑๒
๓	บ้านหนองไฮใหญ่	๑	๑๐๖
๖	บ้านโคกสะอาด	๑	๑๐
๗	บ้านหนองไฮน้อย	๑	๔
๘	บ้านหนองแคน	๑	๒๕๐
๙	บ้านนาเชือก	๑	๑๐๐
๑๐	บ้านด่านพัฒนา	๑	๙๑
๑๒	บ้านสมสะอาด๒	๑	๔๒๐
๑๓	บ้านเจริญสุข	๑	๑๕
รวม		๑๔	๑,๐๐๘

๙. ๓ คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

๑. ดิน เป็นดินร่วนปนทราย ดินร่วนเหนียว มีคุณภาพที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยแร่ธาตุที่จำเป็นแก่พืชทุกชนิด เหมาะแก่การทำการเกษตรกรรมเป็นอย่างมาก

๒. น้ำมีแหล่งน้ำที่อุดมสมบูรณ์ ดังนี้

๒.๑ **หนองเหมือด** เป็นหนองน้ำธรรมชาติขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นแหล่งรวมทรัพยากรธรรมชาติต่างๆ เช่น ปู ปลา กุ้ง หอย ตั๊กกิ้ง ต้นบอน ฯลฯ

๒.๒ **เขื่อนน้ำอูน** เป็นเขื่อนเก็บกักน้ำเพื่อการเกษตร พื้นที่ครอบคลุม ๕๓,๑๒๕ ไร่ หรือ ๘๕ ตารางกิโลเมตร ซึ่งเป็นแหล่งทรัพยากรน้ำที่สำคัญ ทั้งด้านการเกษตร การประมงและการท่องเที่ยว

๓. **ป่าไม้** เป็นสภาพป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติ ส่วนใหญ่เป็นป่าเบญจพรรณและมีอยู่ทุกหมู่บ้าน

๑๐. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- | | |
|--|-------------|
| ๑. รถยนต์บรรทุกน้ำ | ๑ คัน |
| ๒. ในรอบปีที่ผ่านมา มีการปฏิบัติหน้าที่ | ๗๐ ครั้ง |
| ๓. ในปีงบประมาณที่ผ่านมา ตั้งงบประมาณเพื่อการนี้ทั้งสิ้น | ๒๐๐,๐๐๐ บาท |
| ๔. ในปีงบประมาณนี้ ตั้งงบประมาณเพื่อการนี้ทั้งสิ้น | ๒๐๐,๐๐๐ บาท |

“ตำบลแร่ น่าอยู่ ผู้คนมีความรู้คู่คุณธรรม ก้าวนำด้านเศรษฐกิจพอเพียง”

การระบายน้ำ

จำนวนราง/ท่อระบายน้ำ	จำนวน ๒ แห่ง	รวมระยะทาง	๒ กม.
ถนนที่มีราง/ท่อระบายน้ำทั้ง ๒ ด้าน ของถนน	จำนวน ๖ สาย	ระยะทาง	๒ กม.
ถนนที่มีราง/ท่อระบายน้ำด้านเดียว	จำนวน ๒ สาย	ระยะทาง	๑.๕ กม.

การเมืองการบริหาร

ทำเนียบผู้บริหารเทศบาลตำบลแร่

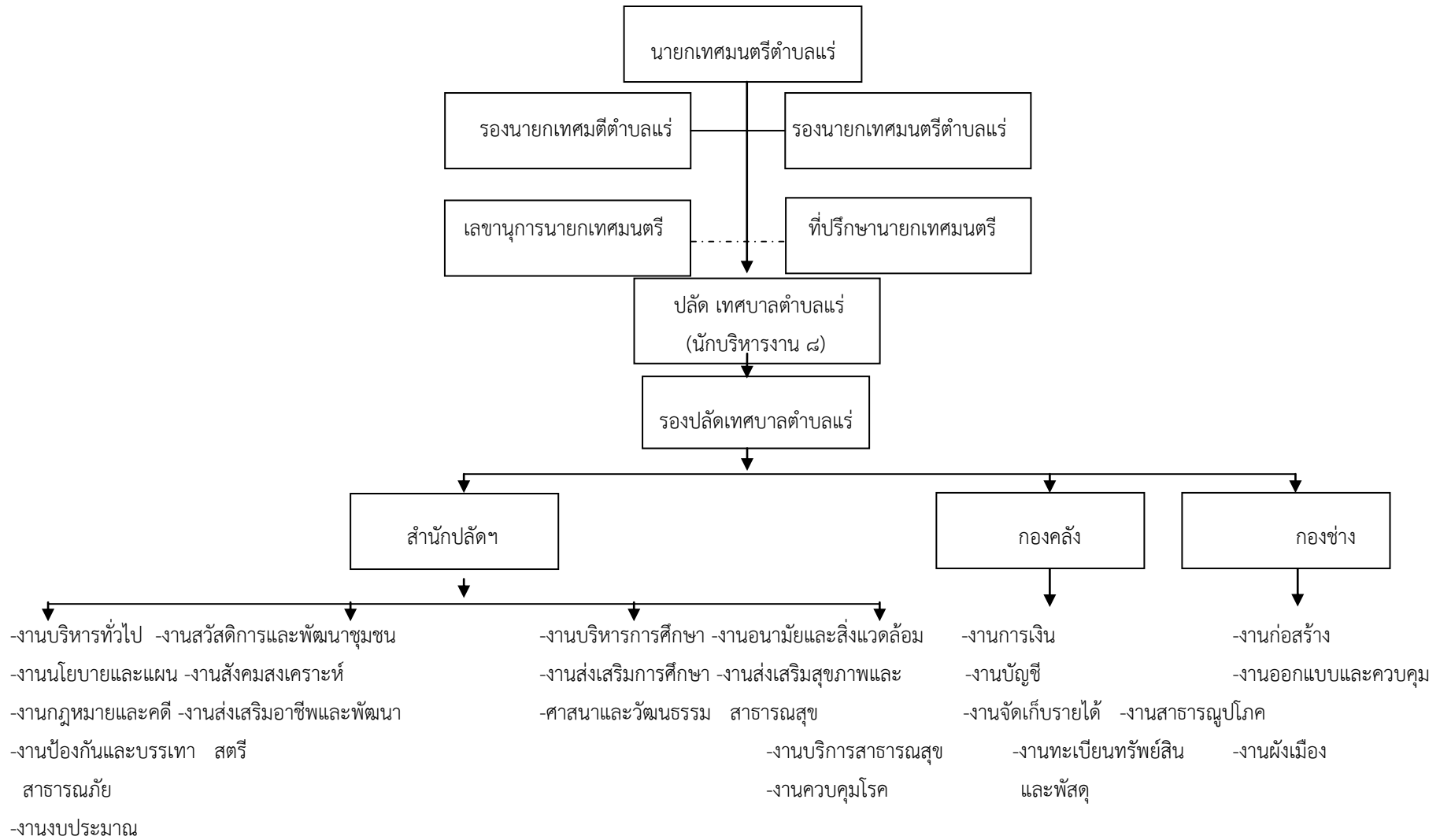
ชื่อ - สกุล		ตำแหน่ง
นางครสวรรณ	สุพัฒนานนท์	นายกเทศมนตรีตำบลแร่
นายฉลอง	ชาติชำนาญ	รองนายกเทศมนตรีตำบลแร่
นางเพ็ญมณี	สัพโส	รองนายกเทศมนตรีตำบลแร่
นายเคน	แสนมี	เลขานายกเทศมนตรีตำบลแร่
นายเสวก	สัพโส	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี

ทำเนียบสมาชิกสภาเทศบาลตำบลแร่

ชื่อ - สกุล		ตำแหน่ง	
นายมนตรี	เพ็ชรหมอก	ประธานสภาเทศบาลตำบลแร่	
นายเตียง	สีนาวอล	รองประธานสภาเทศบาลตำบลแร่	
นางพัชรินทร์	บุตรแสน	เลขานุการสภาเทศบาลตำบลแร่	
นายจอมไพร	ชาติชำนาญ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลแร่	เขตที่ ๑
นายนพรัตน์	ลีทอง	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลแร่	เขตที่ ๑
นายชัยรงค์	บุตรโยธี	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลแร่	เขตที่ ๑
นางปรารธนาดี	มูลฉวี	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลแร่	เขตที่ ๑
นางขวัญจิต	โพนทอง	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลแร่	เขตที่ ๑
นายคำปิ่น	บุญสิงห์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลแร่	เขตที่ ๒
นายสมศักดิ์	เตียงชัย	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลแร่	เขตที่ ๒
นายชัยพิชิต	ฮามวัน	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลแร่	เขตที่ ๒
นางสาวหวานตา	คุณากร	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลแร่	เขตที่ ๒
นายเพชร	ชาติชำนาญ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลแร่	เขตที่ ๒

“ตำบลแร่ น่าอยู่ ผู้คนมีความรู้คู่คุณธรรม ก้าวนำด้านเศรษฐกิจพอเพียง”

โครงสร้างการบริหารงานและภาระหน้าที่ของ เทศบาลตำบลแร่



“ตำบลแร่ที่น่าอยู่ ผู้คนมีความรู้คู่คุณธรรม ก้าวนำด้านเศรษฐกิจพอเพียง”



แบบสอบถามวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่

อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน โดยข้อมูลของท่านจะนำเสนอโดยภาพรวมเท่านั้น คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือมาช่วยท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ในการตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ทุกข้อมูลมีความสำคัญต่อการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติ และเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนครเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน

- | | | | | | |
|---|---------|----------------------------|---|---------|----------------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | 4 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจปานกลาง | 2 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | | | |

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าคำตอบที่มีตัวเลข (5, 4, 3, 2, 1)

1) ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ข้อ 1.1 ระบบการให้บริการแต่ละขั้นตอน ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าใจได้ง่าย					
1) งานบริการด้านการศึกษา	5	4	3	2	1
2) งานบริการด้านสาธารณสุข	5	4	3	2	1
3) งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	5	4	3	2	1
4) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	5	4	3	2	1
ข้อ 1.2 กระบวนการมีความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ					
1) งานบริการด้านการศึกษา	5	4	3	2	1
2) งานบริการด้านสาธารณสุข	5	4	3	2	1
3) งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	5	4	3	2	1
4) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	5	4	3	2	1
ข้อ 1.3 กระบวนการและขั้นตอนมีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เหมาะสม ครบถ้วน					
1) งานบริการด้านการศึกษา	5	4	3	2	1
2) งานบริการด้านสาธารณสุข	5	4	3	2	1
3) งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	5	4	3	2	1
4) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	5	4	3	2	1
ข้อ 1.4 การวางแผนงาน นโยบาย มีความชัดเจน โปร่งใส และก่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชน					
1) งานบริการด้านการศึกษา	5	4	3	2	1
2) งานบริการด้านสาธารณสุข	5	4	3	2	1
3) งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	5	4	3	2	1
4) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	5	4	3	2	1
ข้อ 1.5 แบบฟอร์ม คำร้อง มีความชัดเจน ครบถ้วนสมบูรณ์					
1) งานบริการด้านการศึกษา	5	4	3	2	1
2) งานบริการด้านสาธารณสุข	5	4	3	2	1
3) งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	5	4	3	2	1
4) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	5	4	3	2	1

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ข้อ 2.1 ความรวดเร็วของหน่วยงานเคลื่อนที่ในการให้บริการแต่ละครั้ง					
1) งานบริการด้านการศึกษา	5	4	3	2	1
2) งานบริการด้านสาธารณสุข	5	4	3	2	1
3) งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	5	4	3	2	1
4) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	5	4	3	2	1
ข้อ 2.2 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
1) งานบริการด้านการศึกษา	5	4	3	2	1
2) งานบริการด้านสาธารณสุข	5	4	3	2	1
3) งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	5	4	3	2	1
4) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	5	4	3	2	1
ข้อ 2.3 การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน มีความทั่วถึง ชัดเจน และเข้าใจได้ถูกต้อง					
1) งานบริการด้านการศึกษา	5	4	3	2	1
2) งานบริการด้านสาธารณสุข	5	4	3	2	1
3) งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	5	4	3	2	1
4) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	5	4	3	2	1
ข้อ 2.4 การติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ					
1) งานบริการด้านการศึกษา	5	4	3	2	1
2) งานบริการด้านสาธารณสุข	5	4	3	2	1
3) งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	5	4	3	2	1
4) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	5	4	3	2	1
ข้อ 2.5 การประสานงานกับชุมชน เสียงตามสาย สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก					
1) งานบริการด้านการศึกษา	5	4	3	2	1
2) งานบริการด้านสาธารณสุข	5	4	3	2	1
3) งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	5	4	3	2	1
4) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	5	4	3	2	1

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ข้อ 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และอัธยาศัยดี					
1) งานบริการด้านการศึกษา	5	4	3	2	1
2) งานบริการด้านสาธารณสุข	5	4	3	2	1
3) งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	5	4	3	2	1
4) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	5	4	3	2	1
ข้อ 3.2 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความยินดี และเต็มใจให้บริการ					
1) งานบริการด้านการศึกษา	5	4	3	2	1
2) งานบริการด้านสาธารณสุข	5	4	3	2	1
3) งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	5	4	3	2	1
4) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	5	4	3	2	1
ข้อ 3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้					
1) งานบริการด้านการศึกษา	5	4	3	2	1
2) งานบริการด้านสาธารณสุข	5	4	3	2	1
3) งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	5	4	3	2	1
4) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	5	4	3	2	1
ข้อ 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ ดูแลและเอาใจใส่ในงานทุกครั้ง					
1) งานบริการด้านการศึกษา	5	4	3	2	1
2) งานบริการด้านสาธารณสุข	5	4	3	2	1
3) งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	5	4	3	2	1
4) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	5	4	3	2	1
ข้อ 3.5 เจ้าหน้าที่แต่งกายได้อย่างเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ					
1) งานบริการด้านการศึกษา	5	4	3	2	1
2) งานบริการด้านสาธารณสุข	5	4	3	2	1
3) งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	5	4	3	2	1
4) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	5	4	3	2	1

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ข้อ 4.1 สถานที่มีความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย พร้อมให้บริการ					
1) งานบริการด้านการศึกษา	5	4	3	2	1
2) งานบริการด้านสาธารณสุข	5	4	3	2	1
3) งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	5	4	3	2	1
4) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	5	4	3	2	1
ข้อ 4.2 มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับผู้มารับบริการในแต่ละครั้ง					
1) งานบริการด้านการศึกษา	5	4	3	2	1
2) งานบริการด้านสาธารณสุข	5	4	3	2	1
3) งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	5	4	3	2	1
4) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	5	4	3	2	1
ข้อ 4.3 การบริการที่นั่ง น้ำดื่ม ที่จอดรถ และห้องน้ำ มีความสะดวกสบาย					
1) งานบริการด้านการศึกษา	5	4	3	2	1
2) งานบริการด้านสาธารณสุข	5	4	3	2	1
3) งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	5	4	3	2	1
4) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	5	4	3	2	1
ข้อ 4.4 สถานที่มีความเหมาะสม เป็นระบบ สามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้ทั่วถึง					
1) งานบริการด้านการศึกษา	5	4	3	2	1
2) งานบริการด้านสาธารณสุข	5	4	3	2	1
3) งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	5	4	3	2	1
4) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	5	4	3	2	1
ข้อ 4.5 อุปกรณ์ วัสดุ เครื่องมือ มีความทันสมัย พร้อมให้บริการได้ทันเวลา					
1) งานบริการด้านการศึกษา	5	4	3	2	1
2) งานบริการด้านสาธารณสุข	5	4	3	2	1
3) งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	5	4	3	2	1
4) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลแร่	5	4	3	2	1

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี



ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บข้อมูลแบบสอบถาม
ระหว่างวันที่ 25-26 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2561 (เทศบาลตำบลแร่)







