



รายงาน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปะโค

อําเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

ปีงบประมาณ 2565



งานวิเคราะห์นโยบายและแผน
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
เทศบาลตำบลปะโค

บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาล ตำบลปะโค เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปะโค ในปีงบประมาณ 2565 ในงานบริการ 4 งานคือ 1) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้าน สาธารณสุข และ 4) งานด้านน้ำประปา ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละ งานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลฯ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลฯ อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.41, 88.27\%$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.45, 88.94\%$) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.44, 88.73\%$) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.38, 87.62\%$) และความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปา ($\bar{X} = 4.37, 87.79\%$)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.38, 87.62\%$)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.44, 88.73\%$)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านงานสาธารณสุข โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.45, 88.94\%$)

ความพึงพอใจต่อ บริการด้านน้ำประปา โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.37, 87.35\%$)

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ง

บทที่ 1 บทนำ

- 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ
- 1.2 วัตถุประสงค์
- 1.3 ขอบเขตการศึกษา
- 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ
- 1.5 วิธีดำเนินการศึกษา
- 1.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 1.7 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
- 1.9 หน่วยงานที่ดำเนินการศึกษา

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจกับการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล
- 2.5 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลปะโค
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.9 กรอบแนวคิด

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา

3.1 กลุ่มตัวอย่าง	18
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	18
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	19
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	20

บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
4.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลฯ รายด้าน	24

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป	30
5.2 อภิปรายผล	32
5.3 ข้อเสนอแนะ	34
บรรณานุกรม	35
ภาคผนวก	37

สารบัญตาราง

หน้า

- ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลฯ ทั้ง 4 ด้าน
- ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการด้านาน ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนฯ
- ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุข
- ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปา

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน และมาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแล และจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการ พัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่ กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจ โดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบหรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงาน หลัก ในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนใน การกระจาย หน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าว ของส่วนราชการ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรม สาธารณะใดที่เป็นหน้าที่ และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐหรือการ มอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครอง ส่วน ท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้ เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ ได้ รัฐต้องดำเนินการให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้ง ส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตาม วรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยัง ไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหาร ราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นมีอิสระใ นการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุน นการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นซึ่ง ต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการ ค้ำครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึง ความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติ เกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการ

ป้องกัน การก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (คณะกรรมการ ารัฐธรรมนูญ , 2560 : 74 -75)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการปฏิรูประบบการบริหารราชการให้เป็นไปตามมาตรา 52 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมี หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน ที่สอดคล้องกับกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 โดยมีกระทรวงมหาดไทย ทำหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำ หลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 คือ การประเมินผลการ ปฏิบัติราชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548)

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พุทธศักราช 2546 เนื่องจากเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด จึงทราบปัญหาและความต้องการ ของประชาชนได้เป็นอย่างดี เทศบาลมี หน้าที่ทำให้เขตเทศบาล ได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อยแก่ ประชาชน ให้มีและบำรุงทางบกและ ทางน้ำ รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันและระงับโรคติดต่อ ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม ส่งเสริม การพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น จัดให้มีน้ำสะอาดหรือน้ำ ประปา ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและ ท่าข้าม ให้มีสุสานและฌาปนสถาน บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร ให้มีและบำรุงสถานที่ ที่ทำการพิทักษ์รักษาความเจ็บไข้ ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำหรือเทศพา ณิชย์ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่าง ให้มีและบำรุงสามสาธารณะ ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น และเทศบาลมีหน้าที่ด ึงปฏิบัติตามกฎหมายอื่น เช่น การทะเบียนราษฎรและอื่นๆ ให้เป็นหน้าที่ ของ เทศบาล โดยใช้หลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เพื่อเป็นประโยชน์สุขของประชาชน การบริหาร ราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความ คุ่มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน การประเมินผล การปฏิบัติงาน (พระราชบัญญัติเทศบาล พ .ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับ 12 พ.ศ. 2546 อ้างถึงใน ทองอาน พาไทสง, 2549)

เทศบาลตำบลปะโค ตั้งอยู่ทางทิศเหนือ ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคายไปทางถนน อำเภอท่าบ่อ ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองถึงเขตตำบล 9 กิโลเมตร ที่ทำการเทศบาลตั้ง อยู่ห่างที่ว่าการอำเภอเมือง 10 กิโลเมตร เนื้อที่โดยประมาณ จำนวน 20.53 ตารางกิโลเมตร หรือ จำนวน 12,832.25 ไร่ แบ่งการ

ปกครองเป็น 7 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านปะโคใต้, หมู่ที่ 2 บ้านปะโคเหนือ หมู่ที่ 3 บ้านโคกป่าฝาง หมู่ที่ 4 บ้านนาพิพาน, หมู่ที่ 5 บ้านไร่, หมู่ที่ 6 บ้านไก่อแก้ว, หมู่ที่ 7 บ้านหนองบ่อ โดยมีผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้นำชุมชนทุกหมู่บ้าน ยกเว้นหมู่ที่ 3 มีกำนันเป็นผู้นำชุมชน จำนวนประชากรในเขตเทศบาล มีทั้งสิ้นจำนวน 6,152 คน ประชาชนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเกษตร รองลงมา คือ ค้าขาย ซึ่งเทศบาลเมืองตำบลปะโคเป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง และการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง เป็นหน่วยงานที่มุ่งมั่นตอบสนองต่อความต้องการบริการสาธารณะ ในด้านต่างๆ ของประชาชน และตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อทราบผลการดำเนินงานว่าบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เป็นอย่างไร ประชาชนในท้องถิ่นมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาท้องถิ่นในระยะต่อไป อีกทั้ง จะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การให้บริการที่ดีในทุกมิติ ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนที่มาใช้บริการด้านต่างๆ อย่างทั่วถึง จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ และนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ พัฒนาการบริการให้ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปะโค ในงานบริการ 4 งานคือ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านน้ำประปา

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปะโค โดยมีขอบเขตต่างๆ ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่วิจัยในครั้งนี้คือพื้นที่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลปะโค

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลปะโค ในงานบริการ 4 งานคือ 1) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณ ภัย 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้าน สาธารณสุข และ 4) งานด้านน้ำประปา ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละ งานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2565

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับบริการของเทศบาล ตำบลปะโค จำนวนทั้งหมด 7 หมู่บ้าน จำนวน 6,152 คน กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 100 คน ทำการเก็บข้อมูล โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ณ เทศบาลตำบลปะโค

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกทั้งในเชิงบวกหรือลบของประชาชนหลังจากได้รับบริการ หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการได้รับบริการด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลปะโค

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลปะโคที่ได้รับบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการได้รับบริการด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลปะโค

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.8.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปะโค

1.8.2 ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะโคต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย" ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจกับการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล
- 2.5 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลปะโค
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดการศึกษา

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจกับการให้บริการ

นักวิชาการผู้มีชื่อเสียงหลายท่านได้ให้ความหมายของความพอใจหรือความพึงพอใจ (satisfaction) ไว้ดังต่อไปนี้

คอตเลอร์ (Kotler, 2541 อ้างถึงใน อิศรา ภูมิภาค, 2548: 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการตามที่เห็นหรือเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคล (Product's Perceived Performance) โดยสามารถแบ่งระดับความพอใจได้เป็น 3 ระดับด้วยกัน คือ รู้สึกไม่พอใจเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการไม่ตรงกับความคาดหวัง รู้สึกพอใจเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง และจะรู้สึกพอใจมากเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการเกินความคาดหวัง

วิน และ เซนส์ (Winch and Ktsanes, 1954 อ้างถึงใน อิศรา ภูมิภาค, 2548: 5) กล่าวถึงความพอใจในความต้องการ (Need Satisfaction) ไว้ว่า เมื่อความต้องการของบุคคลหนึ่งตอบสนองต่อความพอใจของอีกบุคคลหนึ่ง บุคคลทั้งสองย่อมมีแนวโน้มที่จะมีความดึงดูดต่อกัน ดังนั้น บุคคลที่มีลักษณะให้สามารถพึงพาอาจจะเป็นที่ชื่นชอบของบุคคลที่มี ลักษณะชอบพึ่งพา สำหรับ วอลแมน (Wolman, 1973 อ้างถึงใน ผาชัย โปริยานนท์, 2538: 35) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) หรือได้รับการตอบสนองความต้องการ (Wants)

นักวิชาการอีก 2 ท่านที่กล่าวถึงความพึงพอใจกับการให้บริการ คือ แชปลิน (Chaplin, 1968) และ มิลเลท (Millet, 1954 อ้างถึงใน อิศรา ภูมิภาค, 2548: 6) โดย แชปลิน กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการ

ในสถานบริการอื่นๆ เช่นเดียวกับ มิลเลท ที่กล่าวถึงการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการว่ามีหลายวิธีการ ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งมีฐานคติว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ในแง่กฎหมาย ประชาชนทุกคนจึงควรได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ได้รับการบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) การให้บริการตรงเวลาสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลของการให้บริการ หากไม่ตรงต่อเวลาจะสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Adequate Service) หมายถึง การให้บริการภาครัฐต่อสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเท่าเทียมหรือการตรงต่อเวลาจะได้รับความหมายหากมีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการไม่ได้เอื้ออำนวยให้เกิดความยุติธรรมในการรับบริการของประชาชน

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการสาธารณะของภาครัฐต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นสำคัญ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) การให้บริการสาธารณะของภาครัฐต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่แม้มีทรัพยากรเท่าเดิมแต่ควรเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้ดีขึ้น

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจคือความรู้สึกต่างๆ ของผู้รับบริการ ได้แก่ความรู้สึกไม่พอใจ ความรู้สึกพอใจ และความรู้ สึกพึงพอใจมากที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการ โดยผู้รับบริการได้เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของการให้บริการกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการนั้น ข้อมูลจากผู้รับบริการคนอื่น หรือจากข่าวสารต่างๆ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับงานบริการ

2.2.1 ทฤษฎีการบริการของ โทธเบิร์ก

โทธเบิร์ก (Gothberg, 1999 อ้างใน อรุณช แก้วส่อง, 2548) ได้เสนอทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตอบสนองแก่ลูกค้าในการรับบริการไว้ดังต่อไปนี้

1) ลักษณะของงานบริการ งานบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1.1) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

1.2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

1.3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่ง que ผู้รับบริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ

1.4) งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมตอบสนองตลอดเวลา หากนัดเวลาใดต้องให้บริการตามกำหนดนัด

2) องค์ประกอบของงานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ

2.1) ทรัพยากรที่ใช้ ต้องเลือกสรรให้ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีคุณภาพ

2.2) บุคลากรผู้ให้บริการต้องมีคุณภาพ และมีความรอบรู้ในงานที่ตัวเองรับผิดชอบเป็นอย่างดี

2.3 การสื่อสารของผู้ให้บริการต้องสามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจได้เป็นอย่างดี

2.2.2 แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

พาราสุรามาน, เซทแฮล์ม และเบอร์รี่ (Parasuraman Zeithaml and Barry 1990, อ้างถึงใน อรุณฯ แก้วส่อง, 2548: 18 - 19) ได้กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติต่างๆ ดังนี้

1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความเชื่อถือได้ของการให้บริการที่มีคุณภาพประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (Consistency) และความพึ่งพาได้ (Dependability)

2) การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี

3) ความสามารถ (Competence) ความสามารถต่างๆของผู้ให้บริการ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ

4) การเข้าถึงบริการ (Accessibility) หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการเข้าใช้บริการ ระเบียบ ขั้นตอนต่างๆ ไม่ยุ่งยากหรือสลับซับซ้อน ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย ได้รับบริการตรงเวลา สถานที่ให้บริการอยู่ในจุดที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก

5) ความสุภาพ อ่อนโยน (Courtesy) ผู้ให้บริการควรแสดงความสุภาพอ่อนโยนต่อผู้รับบริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และมีบุคลิกภาพที่ดี

6) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย การชี้แจงขอบเขตและลักษณะการให้บริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7) ความซื่อสัตย์ (Credibility)

8) ความมั่นคงปลอดภัย (Safety)

9) ความเข้าใจ (Understanding) ความเข้าใจในที่นี้คือความเข้าใจในตัวผู้รับบริการของผู้ให้บริการ คือ การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ และการให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) สิ่งที่ต้องสร้างคือ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และการจัดสถานที่สำหรับบริการให้สะอาดและสวยงาม

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัต โดยหากหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตได้ตามแผนและผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการได้แล้วก็ถือว่าเป็นระบบการให้บริการที่ดี เวอร์มา (Verma, 1986 อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรุษทิพย์, 2538: 30) จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) โดยหน่วยงานผู้ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) สู่กระบวนการผลิต (Process) และได้ผลผลิตเกิดขึ้น (Output) โดยเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงการให้บริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ต่อไป โดยนัยนี้ ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะเป็นพลวัตดังที่กล่าวไว้

แนวคิดของ เวอร์มา ดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ กิลเบิร์ตและกูทรี (Gillbert and Guthrie, 1977 อ้างถึงใน วินัย จิตต์ปรง, 2541 : 15) โดยมีประเด็นที่ควรพิจารณาคือผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากทัศนคติหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระบบการให้บริการ ส่วนเวเบอร์ (Weber, 1966 อ้างถึงใน อรณุช แก้วส่อง, 2548 : 24) ได้กล่าวถึงการให้บริการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ที่เป็นอคติ ทุกคนควรได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

เทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 14 พุทธศักราช 2562 กำหนดให้เมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลก็ให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้นๆ เป็นเทศบาล ตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร ตามพระราชบัญญัตินี้ให้เทศบาลเป็นทบวงการเมืองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น

1. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาล ตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา 9)

2. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา 10)

3. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคน ขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา 11)

ทั้งนี้การเปลี่ยนชื่อเทศบาล หรือเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลให้กระทำ โดยประกาศกระทรวงมหาดไทย (มาตรา 12) และเทศบาลที่ยกฐานะอาจถูกเปลี่ยนแปลงฐานะหรือยุบเลิกได้โดยประกาศกระทรวงมหาดไทย (มาตรา 13)

สรุปได้ว่า เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 14 พุทธศักราช 2562 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี

สภาเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ คอยควบคุมและตรวจสอบการ ทำงานของฝ่ายบริหารซึ่งเป็นการถ่วงดุลอำนาจ (Check and Balance) กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วย สมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และสมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลจะขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล กล่าวคือ

- (1) สภาเทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด 12 คน
- (2) สภาเทศบาลเมือง มีสมาชิกทั้งหมด 18 คน
- (3) สภาเทศบาลนคร มีสมาชิกทั้งหมด 24 คน

สภาเทศบาลนั้นมีประธานคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาล บังคับบัญชา รักษาความสงบ และเป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอก

นายกเทศมนตรี ซึ่งเป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกเทศมนตรีอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

- (1) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน
- (2) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน
- (3) เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขาธิการนายกเทศมนตรี ซึ่งมีไม่ใช่สมาชิกสภาเทศบาล โดยในกรณีเทศบาล ตำบลให้แต่งตั้งได้ จำนวนรวมกันไม่เกิน 2 คน ในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 3 คน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 5 คน

พระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 14 พุทธศักราช 2562 บัญญัติให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม นอกจากนี้ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาล มีอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา 51) ดังต่อไปนี้

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
 - (2.1) รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริม สนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว
- (3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัด มูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
- (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (6) จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และ การฝึกอบรม ให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก
- (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติงานตาม อำนาจ หน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
 - (2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
 - (3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
 - (4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
 - (5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
 - (6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
 - (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 - (8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
 - (9) เทศพาณิชย์
2. เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา 53) ดังต่อไปนี้

(1) กิจกรรมตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50

โดยเพิ่มเติม 1) ด้านการดูแลจรรยาบรรณ กำหนดให้เทศบาลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจรรยาบรรณ และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว และ 2) ด้านการศึกษาท้องถิ่น กำหนดให้เทศบาลจัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการ ดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก (ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 14 พุทธศักราช 2562 มาตรา 50)

(2) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

(3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้

(5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

(6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

(7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(8) ให้มีการดาเนินกิจการโรงรับจานาหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

(9) จัดระเบียบการจรรยาบรรณ หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล (มาตรา 54) ดังต่อไปนี้

(1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

(2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

(3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

(4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

(5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล

(6) ให้มีการสาธารณสุขการ

(7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

(8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา

(9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา

(10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

(11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

(12) เทศพาณิชย์

3. เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา 56) ดังต่อไปนี้

(1) กิจกรรมตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53

โดยเพิ่มเติมด้านการจัดระเบียบจรรยาบรรณ กำหนดให้เทศบาลจัดระเบียบการ จรรยาบรรณหรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว (ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 14 พุทธศักราช 2562 มาตรา 53)

(2) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

- (3) กิจกรรมอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (4) การควบคุม สุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น
- (5) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- (6) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (7) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
- (8) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

และเทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่นๆ ตามมาตรา 54 ได้

2.5 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลปะโค

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้าน

เทศบาลตำบลปะโค ตั้งอยู่ทางทิศเหนือ ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคายไปทางถนน อำเภอ ท่าบ่อ ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองถึงเขตตำบล 9 กิโลเมตร ที่ทำการเทศบาลตั้ง อยู่ห่างที่ว่าการอำเภอเมือง 10 กิโลเมตร เนื้อที่โดยประมาณ จำนวน 20.53 ตารางกิโลเมตร หรือ จำนวน 12,832.25 ไร่

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศทั่วไปตำบลปะโค เป็นพื้นที่ราบลุ่มมีความลาดเอียงเล็กน้อยติดริมฝั่งแม่น้ำโขง ยาวประมาณ 4 กิโลเมตร

ทิศเหนือ	จด	พื้นที่ตำบลเมืองหมี่
ทิศใต้	จด	พื้นที่ตำบลเวียงคุก
ทิศตะวันออก	จด	พื้นที่ตำบลหนองกอมเกาะ และตำบลพระธาตุบังพวน
ทิศตะวันตก	จด	พื้นที่ริมฝั่งแม่น้ำโขง

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

แบ่งออกเป็น 3 ช่วงฤดูกาล

- เดือนมีนาคม ถึง พฤษภาคม เป็นช่วงฤดูร้อน
- เดือนมิถุนายน ถึง กันยายน เป็นช่วงฤดูฝน
- เดือนตุลาคม ถึง กุมภาพันธ์ เป็นช่วงฤดูหนาว

1.4 ลักษณะของดิน

ดินร่วนปนทราย ส่วนดินล่างเป็นดินเหนียวหรือดินร่วนปนดินเหนียวที่เป็นกรวดหรือลูกรังเป็นจำนวนมาก เกิดจากวัตถุต้นกำเนิดพวกตะกอนลำน้ำที่ทับอยู่บนชั้นหินผุ

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลปะโค แบ่งการปกครองเป็น 7 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านปะโคใต้, หมู่ที่ 2 บ้านปะโคเหนือ หมู่ที่ 3 บ้านโคกป่าฝาง หมู่ที่ 4 บ้านนาพิพาน, หมู่ที่ 5 บ้านไร่, หมู่ที่ 6 บ้านไก่อแก้ว, หมู่ที่ 7 บ้านหนองบ่อ โดยมีผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้นำชุมชนทุกหมู่บ้าน ยกเว้นหมู่ที่ 3 มีกำนันเป็นผู้นำชุมชน

2.2 การเลือกตั้ง แบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 2 เขต

เขตเลือกตั้งที่ 1 ได้แก่ หมู่ที่ 2 บ้านปะโคเหนือ

หมู่ที่ 3 บ้านโคกป่าฝาง

หมู่ที่ 6 บ้านไก่อแก้ว

หมู่ที่ 7 บ้านหนองบ่อ

เขตเลือกตั้งที่ 2 ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านปะโคใต้

หมู่ที่ 4 บ้านนาพิพาน

หมู่ที่ 5 บ้านไร่

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตำบลปะโค มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 1,852 หลังคาเรือน จำนวน 6,152 คน แยกเป็น ชาย 3,058 คน เป็นหญิง 3,094 คน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
1.	บ้านปะโคใต้	211	380	424	804
2.	บ้านปะโคเหนือ	316	521	576	1,097
3.	บ้านโคกป่าฝาง	315	555	515	1,070
4.	บ้านนาพิพาน	553	838	813	1,651
5.	บ้านไร่	164	256	258	514
6.	บ้านไก่อแก้ว	153	273	270	543
7.	บ้านหนองบ่อ	140	235	238	473
รวม		1,852	3,058	3,094	6,152

* ข้อมูล ณ วันที่ 20 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2564*

ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3 ปี

ย้อนหลัง 5 ปี	ปี 2563	ปี 2562	ปี 2561	ปี 2560	ปี 2559	เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละต่อปี
จำนวนประชากร (คน)	6,150	6,132	6,112	6,081	6,056	0.3 %

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า 1 ปี	22	16	38
1-9	265	224	489
10 - 19	351	355	706
20 - 29	497	469	966
30 - 39	390	406	796
40 - 49	475	509	984
50 - 59	520	485	1,005
60 - 69	307	342	649
70 - 79	161	202	363
80 - 89	60	72	132
90 - 99	10	14	25
รวมประชากรทั้งสิ้น	3,058	3,094	6,152

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา 3 แห่ง (ขยายโอกาส 1 แห่ง)
- หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน 7 แห่ง
- ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน 1 แห่ง
- ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล 1 แห่ง
- ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัดโกเสยเขต 1 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลปะโค 1 แห่ง

4.2 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100 แห่ง
- มีการจัดตั้ง อ.ส.ม. ทุกหมู่บ้าน

4.3 อาชญากรรม

เทศบาลตำบลปะโค มีวิถีชีวิตแบบเรียบง่าย ยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การก่อคดีทางด้านอาชญากรรมยังไม่ปรากฏ

4.4 ยาเสพติด

เนื่องจากพื้นที่ติดริมฝั่งแม่น้ำโขง ทำให้เสี่ยงต่อการลักลอบค้ายาเสพติดข้ามประเทศได้ง่ายขึ้น

4.5 การสังคมสงเคราะห์

ตำบลปะโค ยังไม่มีองค์กรจัดตั้งสังคมสงเคราะห์ที่เป็นรูปธรรม แต่ทางเทศบาลตำบลปะโคจะคอยช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน และทำเรื่องขอรับเงินสนับสนุนจากจังหวัดหนองคาย ส่วนเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ และสงเคราะห์อื่นๆ ยังอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล

5 ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

มีถนนลาดยาง 3 สาย ยาว 17.5 กิโลเมตร

ถนนภายในหมู่บ้านบางส่วนเป็นถนนคอนกรีต และเป็นถนนลูกรังบางส่วน

5.2 การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้ทุกหมู่บ้าน รวม 7 หมู่บ้าน

5.3 การประปา

มีระบบประปาหมู่บ้าน 5 แห่ง

5.4 โทรศัพท์

- ปัจจุบันส่วนใหญ่ประชาชนในพื้นที่จะนิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนบุคคลมากขึ้น ทำให้ตู้โทรศัพท์สาธารณะไม่ได้รับความนิยม

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ส่วนใหญ่การขนส่งหรือการสื่อสาร จะเป็นบุรุษไปรษณีย์ประจำตำบลนำส่งตามบ้าน แต่ถ้าเป็นวัสดุ ครุภัณฑ์ขนาดใหญ่จะต้องไปรับ - ส่ง ที่ไปรษณีย์ภายในจังหวัด

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ข้อมูลการปลูกพืช

ลำดับที่	ชนิดพืช	จำนวนครัวเรือน	พื้นที่ปลูก (ไร่)
1	ข้าวนาปี	583	4,530
2	ข้าวนาปรัง	52	274
3	อ้อยโรงงาน	1	4
4	ยางพารา	6	61
5	ปาล์มน้ำมัน	12	133
6	พืชผัก	31	38
รวม		685	5,040

6.2 การประมง

เทศบาลตำบลปะโค เป็นพื้นที่ที่ติดริมน้ำโขงทำให้ประชาชนบางพื้นที่เลี้ยงปลากระชัง เป็นอาชีพเสริม

6.3 การปศุสัตว์

ประชาชนจะเลี้ยงสัตว์ประเภท วัว ควาย เป็ด ไก่ แต่ส่วนใหญ่จะเลี้ยงไก่ไข่ เป็นอาชีพหลัก และอาชีพเสริม ในพื้นที่ หมู่ที่ 3 บ้านโคกป่าฝาง และหมู่ที่ 7 บ้านหนองบ่อ

6.4 การบริการ

ตู้ ATM ธนาคารกรุงไทย	1	ตู้
ตู้ ATM ธนาคารออมสิน	1	ตู้

6.5 การท่องเที่ยว

เทศบาลตำบลปะโค มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญภายในตำบล ได้แก่ หมู่บ้านโอท็อป เพื่อการท่องเที่ยวหมู่ที่ 1 บ้านปะโคใต้ เป็นหมู่บ้านที่ติดริมแม่น้ำโขง ภูมิทัศน์สวยงาม พระธาตุโพนจิกเวียงวัง ตามตำนานที่เล่ากันเชื่อว่าพระธาตุโพนจิกเป็นที่บรรจุพระเขี้ยวฝาง หรือพระทันตธาตุ จากรูปแบบเป็นเจดีย์ทรงระฆังซึ่งพบไม่มากในศิลปะล้านช้าง คงสร้างขึ้นราวพุทธศตวรรษที่ 22 ลงมา เป็นเจดีย์ในผังกลมตั้งอยู่บนลานประทักษิณ มีร่องรอยของเจดีย์บริวารขนาด เล็กตั้งเรียงรายรอบอยู่สี่ด้าน องค์เจดีย์ประกอบด้วยฐานเชิงซ้อนลดหลั่นรองรับฐานบัวลูกแก้วอกไก่ในผังกลม จากนั้นเป็นองค์ระฆังทรงกรวยสูง ต่อด้วยยอดคล้ายปล้องไฉนที่ซ่อมขึ้นใหม่แบบพื้นบ้านและพระธาตุตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านโคกป่าฝาง **วังบัวแดง** หรือ **วังบัวชมพู** ตั้งอยู่บ้านหนองบ่อ มีลักษณะเป็นหนองน้ำ ธรรมชาติขนาดใหญ่ที่มีดอกดอกบัวบานกว่า 2 พันไร่ สำหรับผู้ที่ชื่นชอบการถ่ายภาพธรรมชาติ มาที่นี่รับรองว่าไม่ผิดหวัง เพราะจะได้พบกับดอกบัวสีสดบานสะพรั่ง มองดูคล้ายมีผืนพรมสีแดงอมชมพู ปูอยู่ทั่วผืนน้ำ โดยมีฉากหลังเป็นทิวไม้สีเขียวชอุ่ม การชมดอกบัวแดง สามารถชม ได้จากทั้งบนฝั่งหรือจะนั่งเรือไปยังจุดชมดอกบัวแดงที่ถูกสร้างขึ้นเป็นเรือนแพเหนือหนองน้ำ โดยบัวแดงจะมีเฉพาะ ช่วงเดือน ธันวาคม ถึงประมาณ เดือนกุมภาพันธ์ ช่วงเวลาชมดอกบัวที่สวยงามต้องเป็นช่วงอากาศเย็น คือตั้งแต่เช้ามีตจนถึง 10.00 น.

6.6 อุตสาหกรรม

โรงงานอุตสาหกรรม	1	แห่ง
โรงสี	11	แห่ง

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ตลาดโลตัสเอ็กเพลส

เซเว่น อีเลฟเว่น (7-ELEVEN)

กลุ่มอาชีพดอกไม้จันทร์

กลุ่มอาชีพปลารมควินแม่กองแก้ว

กลุ่มอาชีพผู้เลี้ยงไก่ไข่

กลุ่มอาชีพผู้เลี้ยงปลากระชัง

6.8 แรงงาน

ส่วนใหญ่ยังเป็นแรงงานคนไทย วันละ 300 บาท และมีแรงงานเป็นคนต่างด้าวเป็นส่วนน้อย

๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุเนื่องในวันสงกรานต์ (วันที่ 12 เมษายน ทุกปี)
- ประเพณีแข่งขันเรือยาว (เดือนตุลาคม)
- ประเพณีวันลอยกระทง (เดือนพฤศจิกายน)
- ประเพณีบุญบั้งไฟ (เดือนพฤษภาคม)

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

เทศบาลตำบลปะโค ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ใช้ภาษาท้องถิ่น เรียกว่า ภาษาไทยลาว

7.4 สินค้าพื้นเมือง และของที่ระลึก

- ปลารมควันแม่กรองแก้ว ปลาสามแจ้วปลาร้า
- ไข่ไก่,ผลิตภัณฑ์แปรรูป
- พืช ผัก ปลอดภัยตามฤดูกาล

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- | | | | |
|---|---------------|---|-------|
| - | ลำน้ำ,ลำห้วย | 1 | สาย |
| - | บึง,หนองอื่นๆ | 3 | แหล่ง |

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- | | | | |
|---|-------------------------|---|------|
| - | ฝาย | 2 | แห่ง |
| - | ระบบน้ำประปาหมู่บ้าน | 5 | แห่ง |
| - | บ่อโยก | 6 | แห่ง |
| - | บ่อกรมทรัพยากรธรณีวิทยา | 1 | แห่ง |

8.2 ป่าไม้ เป็นป่าไม้ชุมชนตามหัวไร่ปลายนา

8.3 ภูเขา พื้นที่ตำบลปะโค ไม่มีพื้นที่ติดภูเขา

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

8.4.1 แม่น้ำโขง ติดกับหมู่ที่ 1,2,5,6

8.4.2 หนองบัวแดง (วังบัวแดง) ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7 บ้านหนองบ่อ มีเนื้อที่ทั้งหมด 1,478 ไร่

8.4.3 หนองกวัก ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3 บ้านโคกป่าฝาง มีเนื้อที่ 645 ไร่ 3 งาน 95 ตารางวา

8.4.4 หนองขามลา ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 บ้านนาพิพาน มีพื้นที่ 6 ไร่ 2 งาน 78 ตารางวา

8.4.7 หนองเขียดเหลือ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 บ้านนาพิพาน มีเนื้อที่ 3 ไร่ 1 งาน 32 ตารางวา

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2562) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการ ในเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสูงสุดตามลำดับ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 91.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.00 ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.60 2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ งานบริการด้านทะเบียน (งานการแจ้งย้ายปลายทางอัตโนมัติ) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 91.00 งานบริการด้านการจ่ายเงินเบี้ยเลี้ยงผู้พิการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 91.00 งานบริการด้านติดตั้งถังดับเพลิง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 91.00 งานบริการด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 90.60

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (2562) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ .ศ. 2562 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยเมื่อพิจารณาคคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล พรรณานคร ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุข รองลงมา งานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามมาด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคมของเทศบาล ตำบลพรรณานคร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80, 4.79, 4.78 และ 4.71 ตามลำดับ และเมื่อ พิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82, 4.80, 4.77 และ 4.71 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้ บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนน เต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็น ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งาน

บริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2563) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเด็ด อำเภอมือเืองยโสธร จังหวัดยโสธร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเด็ด อำเภอมือเืองยโสธร จังหวัดยโสธร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ 4 ประเด็นต่อการให้บริการสาธารณะ ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 2) ด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 4) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 และภาพรวมในการสำรวจแต่ละด้านโดยแยกเป็นสายงานบริการสาธารณะที่ทำการสำรวจ แยกเป็น 4 งาน ดังนี้ 1) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 3) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40

มหาวิทยาลัยบูรพา (2561) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไป น้อยดังนี้ ภารกิจการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ภารกิจการให้บริการงานป้องกันควบคุมโรค ภารกิจการให้บริการด้านสวัสดิการต่างๆ ของกลุ่มผู้สูงอายุ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจการให้บริการประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการ ภารกิจการให้บริการรับชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย ภารกิจการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะในเขตชุมชน และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับและภาพรวมของก การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 85.20

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเชิง เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปะโค อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปะโค โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและตามกรอบการประเมินที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลปะโค จำนวน 100 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาในครั้งนี้คือแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปะโค ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 คือ ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านที่ 2 คือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านที่ 3 คือ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ด้านที่ 4 คือ ด้านการให้บริการน้ำประปา

แบบสอบถามในตอนนี้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิดกำหนดคำตอบไว้ 5 ระดับ โดยความหมายของค่าน้ำหนักคะแนนมีดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด น้ำหนักคะแนน คือ 5

ระดับความพึงพอใจมาก น้ำหนักคะแนน คือ 4

ระดับความพึงพอใจปานกลาง น้ำหนักคะแนน คือ 3

ระดับความพึงพอใจน้อย น้ำหนักคะแนน คือ 2

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด น้ำหนักคะแนน คือ 1

คะแนนเฉลี่ย(\bar{X})	ระหว่าง 4.51 - 5.00	หมายถึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย(\bar{X})	ระหว่าง 3.51 - 4.50	หมายถึงค่อนข้างพอใจ
คะแนนเฉลี่ย(\bar{X})	ระหว่าง 2.51 - 3.50	หมายถึงเฉยๆ
คะแนนเฉลี่ย(\bar{X})	ระหว่าง 1.51 - 2.50	หมายถึงไม่ค่อยพอใจ
คะแนนเฉลี่ย(\bar{X})	ระหว่าง 0.00 - 1.50	หมายถึงไม่พอใจ

และเทียบเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ(%) ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ	90.20 - 100	หมายถึง พอดีมาก
ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ	70.20 - 90.19	หมายถึง ค่อนข้างพอใจ
ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ	50.20 - 70.19	หมายถึง เฉยๆ
ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ	30.20 - 50.19	หมายถึง ไม่ค่อยพอใจ
ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ	0.00 - 30.19	หมายถึง ไม่พอใจ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน โดยดำเนินการดังนี้

- 3.1 อบรมผู้ช่วยเก็บข้อมูลวิจัยเกี่ยวกับรายละเอียดในแบบสอบถาม และวิธีการเก็บแบบสอบถาม
- 3.2 ประสานงานกับผู้ประสานงานในพื้นที่
- 3.3 ผู้ช่วยเก็บข้อมูลดำเนินการเก็บข้อมูลนำส่ง
- 3.4 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ได้แก่

- 4.1 ค่าความถี่ (Frequency)
- 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
- 4.3 ค่าร้อยละ (%)
- 4.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สำหรับข้อมูลจากตอนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ด้วยการตีความเทียบเคียงบริบทและนำเสนอในเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปะโค ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอเป็นลำดับดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลปะโค ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 100 คน ซึ่งมีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	48	48.00
หญิง	42	52.00
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	7	7.00
21 - 30 ปี	22	22.00
31 - 40 ปี	24	24.00
41 - 50 ปี	25	25.00
มากกว่าหรือเท่ากับ 51 ปี	22	22.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา	26	26.00
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	21	21.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	21	21.00
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	32	32.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกร	21	21.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	25	25.00
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	6.00
รับจ้าง	36	36.00
อื่นๆ	12	12.00
รวม	100	100.0

ตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 52.0 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 48.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 36.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 32.0

4.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปะโค ภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลฯ ภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลฯ ทั้ง 4 ด้าน	\bar{X}	S.D.	%	ระดับ
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.38	0.74	87.62	ค่อนข้างพอใจ
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.44	0.67	88.73	ค่อนข้างพอใจ
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข	4.45	0.65	88.94	ค่อนข้างพอใจ
4. ความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปา	4.37	0.72	87.79	ค่อนข้างพอใจ
รวม	4.41	0.69	88.27	

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลฯ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลฯ อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.41$, 88.27 %) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.45$, 88.94 %) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.44$, 88.73 %) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.38$, 87.62 %) และความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปา ($\bar{X} = 4.37$, 87.79 %)

4.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปะโค รายด้าน

4.3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	%	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.46	0.67	89.10	ค่อนข้างพอใจ
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน	4.36	0.80	87.10	ค่อนข้างพอใจ
3. มีการให้บริการแต่ละขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว	4.45	0.67	89.00	ค่อนข้างพอใจ
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่าง ยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	4.48	0.65	89.50	ค่อนข้างพอใจ
5. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.47	0.66	89.30	ค่อนข้างพอใจ
ช่องทางการให้บริการ				
1. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์	4.34	0.80	86.80	ค่อนข้างพอใจ
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อ สอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์	4.32	0.84	86.30	ค่อนข้างพอใจ
3. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ มีความ สะดวก คล่องตัว	4.37	0.78	87.30	ค่อนข้างพอใจ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วย ความ เสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.42	0.72	88.30	ค่อนข้างพอใจ
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.38	0.77	87.60	ค่อนข้างพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี	4.46	0.69	89.20	ค่อนข้างพอใจ

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	%	ระดับ
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.48	0.63	89.60	ค่อนข้างพอใจ
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	4.43	0.71	88.60	ค่อนข้างพอใจ
สิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่ เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการ เดินทางมารับ บริการ	4.36	0.78	87.20	ค่อนข้างพอใจ
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และ เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับ บริการ น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ	4.29	0.85	85.80	ค่อนข้างพอใจ
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ ป้ายบอกจุดบริการมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.28	0.86	85.60	ค่อนข้างพอใจ
รวม	4.38	0.74	87.62	ค่อนข้างพอใจ

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.38, 87.62\%$) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48, 89.5\%$) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.48, 89.5\%$) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.46, 89.2\%$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ . การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.28, 85.6\%$)

4.3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน	\bar{X}	S.D.	%	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน เข้าใจ ง่าย	4.53	0.56	90.50	พอใจมาก
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน	4.47	0.66	89.30	ค่อนข้างพอใจ
3. มีการให้บริการแต่ละขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว	4.51	0.59	90.10	ค่อนข้างพอใจ
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่าง ยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	4.38	0.77	87.50	ค่อนข้างพอใจ
5. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.47	0.65	89.40	ค่อนข้างพอใจ
ช่องทางการให้บริการ				
1. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์	4.48	0.63	89.60	ค่อนข้างพอใจ
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อ สอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์	4.42	0.72	88.40	ค่อนข้างพอใจ
3. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ มีความ สะดวก คล่องตัว	4.43	0.68	88.60	ค่อนข้างพอใจ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความ เสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.54	0.57	90.80	พอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.40	0.75	87.90	ค่อนข้างพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี	4.26	0.89	85.10	ค่อนข้างพอใจ
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น มี ความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.44	0.69	88.80	ค่อนข้างพอใจ
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ ให้ คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	4.51	0.59	90.10	ค่อนข้างพอใจ

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน	\bar{X}	S.D.	%	ระดับ
สิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่ เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	4.39	0.76	87.80	ค่อนข้างพอใจ
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับ บริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	4.38	0.77	87.50	ค่อนข้างพอใจ
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ป้าย บอกรูปการมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.46	0.67	89.10	ค่อนข้างพอใจ
รวม	4.44	0.67	88.73	ค่อนข้างพอใจ

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.44, 88.73\%$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความ เสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.54, 90.80\%$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยค วามเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ($\bar{X} = 4.26, 85.10\%$)

4.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสาธารณสุข

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสาธารณสุข

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	%	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.17	0.96	83.40	ค่อนข้างพอใจ
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน	4.22	0.92	84.30	ค่อนข้างพอใจ
3. มีการให้บริการแต่ละขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว	4.27	0.88	85.40	ค่อนข้างพอใจ
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่าง ยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	4.33	0.82	86.60	ค่อนข้างพอใจ
5. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.54	0.54	90.70	พอใจมาก
ช่องทางการให้บริการ				
1. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์	4.40	0.74	88.00	พอใจมาก
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อ สอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์	4.48	0.63	89.60	ค่อนข้างพอใจ
3. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ มีความ สะดวก คล่องตัว	4.49	0.63	89.70	ค่อนข้างพอใจ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วย ความ เสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.47	0.65	89.40	ค่อนข้างพอใจ
2. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.49	0.62	89.80	ค่อนข้างพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี	4.51	0.59	90.10	ค่อนข้างพอใจ
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น มี ความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.47	0.65	89.40	ค่อนข้างพอใจ
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	4.43	0.71	88.60	ค่อนข้างพอใจ

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	%	ระดับ
สิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่ เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการ เดินทางมารับ บริการ	4.61	0.53	92.20	พอใจมาก
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และ เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับ บริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	4.57	0.54	91.30	พอใจมาก
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ ป้ายบอกจุดบริการมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.49	0.62	89.80	ค่อนข้างพอใจ
รวม	4.45	0.65	88.94	ค่อนข้างพอใจ

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสาธารณสุข โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.45, 88.94\%$) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่ เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการ เดินทางมารับ บริการ ($\bar{X} = 4.61, 92.20\%$) รองลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับ บริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.57, 91.30\%$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ ที่สุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.17, 83.40\%$)

4.3.4 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านน้ำประปา

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านน้ำประปา

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	%	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.28	0.84	85.60	ค่อนข้างพอใจ
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน	4.38	0.75	87.60	ค่อนข้างพอใจ
3. มีการให้บริการแต่ละขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว	4.28	0.85	85.60	ค่อนข้างพอใจ
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่าง ยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	4.26	0.84	85.20	ค่อนข้างพอใจ
5. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.25	0.87	85.00	ค่อนข้างพอใจ
ช่องทางการให้บริการ				
1. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์	4.35	0.79	86.90	ค่อนข้างพอใจ
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อ สอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์	4.21	0.86	84.10	ค่อนข้างพอใจ
3. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ มีความ สะดวก คล่องตัว	4.24	0.86	84.70	ค่อนข้างพอใจ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วย ความ เสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.17	0.88	83.30	ค่อนข้างพอใจ
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.47	0.63	89.40	ค่อนข้างพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี	4.29	0.87	85.80	ค่อนข้างพอใจ
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น มี ความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.47	0.63	89.40	ค่อนข้างพอใจ
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	4.43	0.69	88.60	ค่อนข้างพอใจ

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	%	ระดับ
สิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่ เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการ เดินทางมารับ บริการ	4.61	0.56	92.20	พอใจมาก
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และ เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับ บริการ น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ	4.57	0.60	91.30	พอใจมาก
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ ป้ายบอกจุดบริการมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.49	0.61	89.70	ค่อนข้างพอใจ
รวม	4.37	0.72	87.35	ค่อนข้างพอใจ

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่อบริการด้านน้ำประปา โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.37, 87.35\%$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่ เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.61, 92.20\%$) รองลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับ บริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.57, 91.30\%$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความ เสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.17, 83.30\%$)

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปะโค ประจำปีงบประมาณ 2565 ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่มารับบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องในการบริการจาก เทศบาลตำบลปะโค ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 100 คน ซึ่งมีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 52.0 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 48.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 36.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 32.0

5.1.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลฯ ภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลฯ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลฯ อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปา

5.1.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปะโค รายด้าน

5.1.3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น มี ความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน- หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือการจัดสถานที่และอุปกรณ์ /ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย

5.1.3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความ เสมอภาคตามลำดับก่อน- หลัง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี

5.1.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสาธารณสุข โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ รongลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับ บริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย

5.1.3.4 ความพึงพอใจต่อบริการด้านน้ำประปา

ความพึงพอใจต่อบริการด้านน้ำประปา โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ รongลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับ บริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความ เสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง

5.2 อภิปรายผล

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาล ตำบลปะโค โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลฯ อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเทศบาลตำบลปะโคมีความพยายามในการ รักษามาตรฐานการให้บริการและ พัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามคำแนะนำของผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้พัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขตามบทบาทหน้าที่ที่พึงประสงค์

เมื่อพิจารณาประเด็นความพึงพอใจในแต่ละงาน พบว่า งานบริการที่ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านสาธารณสุข โดยหลักการให้บริการอย่างมีคุณภาพต้องประกอบไปด้วยการที่ผู้ให้บริการมีหัวใจในการให้บริการ มีความกระ ตือรือร้น พร้อมทั้งจะให้บริการอยู่ตลอดเวลา และให้ บริการอย่างมีประ สทธิภาพ เสมอภาค ประหยัด สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด เกี่ยวกับคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวังของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2545) ที่ว่า พนักงาน จะต้องมีความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและ พร้อมทั้งจะให้บริการทันที ทันใด พนักงานจะต้องมีความ

เชี่ยวชาญ(competence) หมายถึง ความรู้ ความสามารถที่จะให้บริการ ที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานจะต้องมีอัธยาศัยอ่อนน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มี น้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และ ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง และซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่ายจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง โดยเฉพาะ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารเทศบาลตำบลปะโค ควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่างๆ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ให้รักษามาตรฐานการบริการให้คงอยู่ต่อไป ทั้งนี้เพื่อดำรงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปะโคไว้ต่อไป สำหรับข้อที่ควรปรับปรุงคือ เรื่องของคุณภาพน้ำประปาเนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการประชาชน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน นผู้มารับบริการต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. 2537. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- เกสรี่ ลัดเลีย และคณะ. 2557. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลกาบอเกาะ อำเภอบ่อ จังหวัดหนองคาย. ยะลา. คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- โกวิท พวงงาม. 2549. มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น วิสัยทัศน์การกระจายอำนาจและการบริหาร
งานท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- บัญญัติ พุ่มพันธ์. 2548. เทศบาลฯของเรา: ท้องถิ่นของเรา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บริษัทพิธ
การพิมพ์
จำกัด.
- วิหวัศ พันธุ์นิกุล. 2547. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกองคลัง: ศึกษาเฉพาะ
กรณีเทศบาลนครอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษิต สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.
- สมิต สัจฉกร. 2546. การต้อนรับและบริหารที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- หลุย จำปาเทศ. 2533. จิตวิทยาการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรนุช แก้วส่อง . 2548. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบล:ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบักดอง อำเภอนายูง จังหวัดศรีสะเก
ษ.ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อิสรา ภูมาก . 2546. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ เทศบาลฯ: ศึกษากรณี
เทศบาลบ้านช้าง อำเภอบัว จังหัดสมุทรสงคราม . ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษิต
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปะโค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ เทศบาลฯ
2. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของเทศบาลฯ

คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. อาชีพ

เกษตรกร ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 รับจ้าง อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปะโค

2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย					
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน					
3. มีการให้บริการแต่ละขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียม					
5. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
ช่องทางการให้บริการ					
1. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อ สอบถามเกี่ยวกับการ รับบริการ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์					
3. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ มีความ สะดวก คล่องตัว					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความ เสมอ ภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
2. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น มี ความ เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบให้ คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
สิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่ เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับ บริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ป้ายบอก จุดบริการมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย					

2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย					
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน					
3. มีการให้บริการแต่ละขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียม					
5. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
ช่องทางการให้บริการ					
1. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อ สอบถามเกี่ยวกับการ รับบริการ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์					
3. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ มีความ สะดวก คล่องตัว					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความ เสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
2. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น มี ความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่ เหมาะสม โปรง โลง สะอาด และสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับ บริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ป้ายบอก จุดบริการมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย					

2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสาธารณสุข

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย					
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน					
3. มีการให้บริการแต่ละขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียม					
5. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ช่องทางการให้บริการ					
1. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อ สอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์					
3. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ มีความ สะดวก คล่องตัว					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความ เสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
2. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น มี ความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่ เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับ บริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย					

2.4 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านน้ำประปา

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย					
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน					
3. มีการให้บริการแต่ละขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียม					
5. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
ช่องทางการให้บริการ					
1. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อ สอบถามเกี่ยวกับการ รับบริการ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์					
3. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ มีความ สะดวก คล่องตัว					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความ เสมอ ภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
2. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น มี ความ เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบให้ คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
สิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่ เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับ บริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ป้ายบอก จุดบริการมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ เทศบาลตำบลปะโค

3.1 ท่านคิดว่าปัญหาการให้บริการของ เทศบาลตำบลปะโค มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ เทศบาลตำบลปะโคอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม