



การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส  
จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน  
วิทยาเขตสกลนคร

## คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านพัฒนาชุมชน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลหนองสนม เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 10,380 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อาทิจำหน้ที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์

เอกสารฉบับนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นแนวทางในการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในปีต่อไป

### คณะทำงาน

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา พรหมเกษ
3. อาจารย์เดือนรุ่ง สุวรรณโสภา
4. นางจุฑามาศ ทือรัมย์
5. นางสาวชลาลัย เห่งน้อย
6. นางสาวนฤมล สัพโส
7. นายทรงศิลป์ ประทุมวงษ์
8. นายอานันท์ สัพโส

## สารบัญ

|   |    |
|---|----|
| คำนำ .....  | ก  |
| สารบัญ .....  | ข  |
| สารบัญตาราง .....   | จ  |
| บทคัดย่อ.....   | ฉ  |
| บทที่ 1 บทนำ.....   | 1  |
| 1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....                         | 1  |
| 1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....                          | 2  |
| 1.3. ขอบเขตของการวิจัย .....                                | 2  |
| 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา .....                               | 2  |
| 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....               | 3  |
| 1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร .....                                | 3  |
| 1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....                                 | 3  |
| 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....                         | 4  |
| 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ .....                                   | 4  |
| บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....                 | 6  |
| 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลหนองสนม.....             | 6  |
| 2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .....   | 18 |
| 2.2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .....             | 18 |
| 2.2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .....            | 18 |
| 2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ..... | 20 |
| 2.3.1 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .....         | 20 |
| 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....                | 20 |
| 2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ.....                           | 20 |
| 2.4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ .....                            | 23 |
| 2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ .....      | 23 |
| 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ .....               | 24 |

|         |  |    |
|---------|--|----|
| 2.6     | วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....   | 27 |
| บทที่ 3 | วิธีดำเนินการวิจัย .....   | 30 |
| 3.1     | ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....   | 30 |
| 3.2     | เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....   | 31 |
| 3.3     | การทดสอบเครื่องมือการศึกษา .....   | 31 |
| 3.4     | การเก็บรวบรวมข้อมูล.....   | 32 |
| 3.5     | การวิเคราะห์ข้อมูล.....  | 32 |
| 3.6     | สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....  | 32 |
| บทที่ 4 | ผลการดำเนินงานวิจัย .....  | 34 |
| 4.1     | ผลการศึกษาความพึงพอใจ .....  | 34 |
| 4.1.1   | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....   | 34 |
| 4.1.2   | ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย36                                  |    |
| 4.1.3   | ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานงานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ .....                                  | 40 |
| 4.1.4   | ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุขปโคค .....   | 43 |
| 4.1.5   | ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชน .....  | 46 |
| 4.2     | ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส<br>จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ..... | 48 |
| บทที่ 5 | สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....  | 52 |
| 5.1     | ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในการให้บริการ 4 ด้าน .                                 | 52 |
| 5.1.1   | ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ .....   | 52 |
| 5.1.2   | ด้านช่องทางการให้บริการ .....  | 52 |
| 5.1.3   | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....  | 52 |
| 5.1.4   | ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก .....  | 52 |
| 5.2     | ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในงานที่<br>ให้บริการจำนวน 4 งาน .....  | 55 |
| 5.2.1   | งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย .....  | 55 |
| 5.2.2   | งานงานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้.....   | 55 |
| 5.2.3   | งานบริการด้านสาธารณสุขปโคค.....  | 55 |

|  |    |
|--|----|
| 5.2.4 งานบริการด้านพัฒนาชุมชน .....  | 55 |
| 5.3 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม .....  | 56 |
| ภาคผนวก .....  | 58 |
| ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น .....  | 58 |
| ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร .....                         | 63 |
| ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ข้อมูล .....   | 66 |
| ภาคผนวก ช ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ..... | 73 |
| บรรณานุกรม .....   | 74 |

## สารบัญตาราง

|   |    |
|---|----|
| ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....   | 35 |
| ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านการป้องกันและ<br>บรรเทาสาธารณภัย.....             | 37 |
| ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานการงานงานบริการด้านการ<br>จัดเก็บพัฒนารายได้ .....          | 41 |
| ตารางที่ 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุขปึก ..                                   | 44 |
| ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชน.....                                   | 47 |
| ตารางที่ 6 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานร<br>นิวาส จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ..... | 51 |

## สารบัญภาพ

|   |    |
|---|----|
| ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....                        | 4  |
| ภาพที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน..... | 54 |

**ชื่อเรื่อง** การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม  
อำเภอมหารนิवास จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

**หน่วยงานศึกษา** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

**ปีที่จัดพิมพ์** 2562

### บทคัดย่อ

การดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอมหารนิवास จังหวัดสกลนคร โดยให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอมหารนิवास จังหวัดสกลนคร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ประชาชน นักเรียน/นักศึกษา ที่มาขอรับบริการ กับเทศบาลตำบลหนองสนม โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน จำนวน 400 ชุด จากประชากร 13,749 คน พบว่า

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอมหารนิवास จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ งานบริการด้านสาธารณสุขปโภค งานบริการด้านพัฒนาชุมชน ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนในตำบลหนองสนม อำเภอมหารนิवास จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอมหารนิवास จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินกิจการใดๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรท้องถิ่นของประเทศไทยเรามีมาตั้งแต่ปี 2475 ซึ่งรัฐบาลในแต่ละยุคสมัยต่างก็ให้ความสำคัญโดยการกำหนดและดำเนินการตามนโยบายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การถือกำเนิดของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับเป็นวางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการและการพัฒนาท้องถิ่น

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์ในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากที่สุด (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เขตพื้นที่ เชียงราย. 2553: 1)

เทศบาลตำบลหนองสนม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการบริหารราชการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และนอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น แต่ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล จำเป็นต้องรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะต่างๆ



เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. 2553: 4)

จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหนองสนม จึงถือเป็นเครื่องมือและแนวทางคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

## 1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ งานบริการด้านสาธารณสุขปโภค และงานบริการด้านพัฒนาชุมชน
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม

## 1.3. ขอบเขตของการวิจัย

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอมะนัง จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ทั้งนี้ คณะผู้ดำเนินงานได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ใน 4 งาน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

1. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้
3. งานบริการด้านสาธารณสุขปโภค
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชน

โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลหนองสนม เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอานานิवास จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,380 คน แยกเป็นชาย 5,184 คนเป็นหญิง 5,196 คน มีจำนวนครัวเรือน 3,626 ครัวเรือน

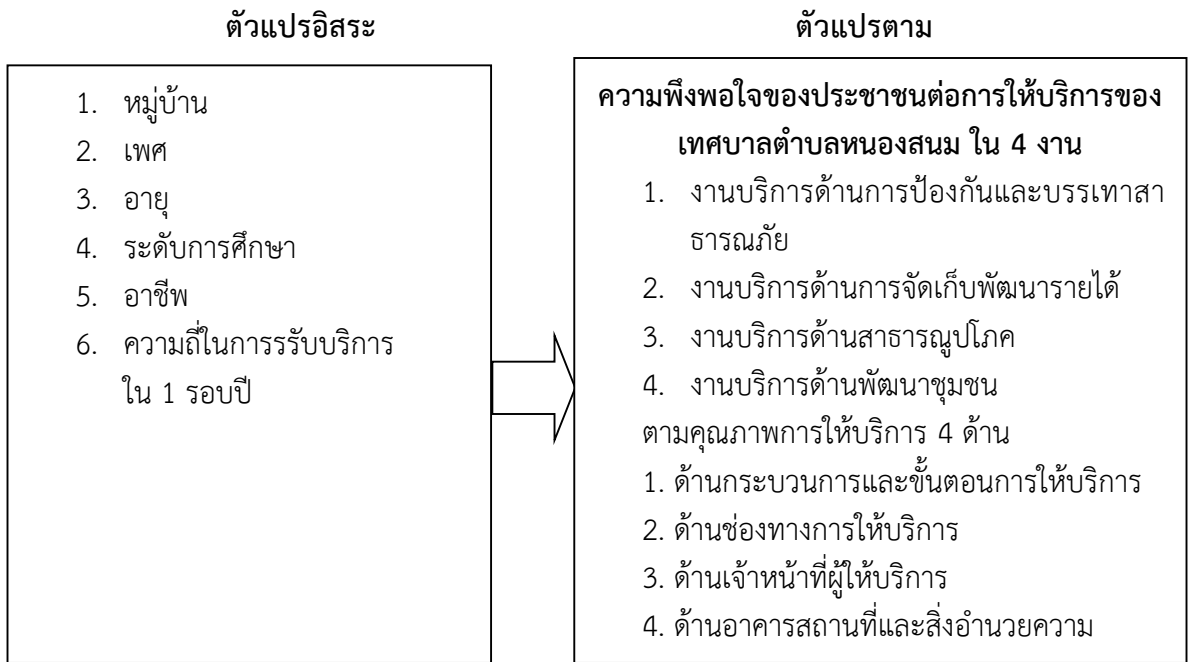
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลหนองสนม เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอานานิवास จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05

### 1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม

### 1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ งานบริการด้านสาธารณสุข และงานบริการด้านพัฒนาชุมชน
3. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม

### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

**ประชาชน** หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานของรัฐและเอกชน

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของประชาชนการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ต่องานงาน

บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ งานบริการด้านสาธารณสุขโรค และงานบริการด้านพัฒนาชุมชน ทั้งนี้ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

**ขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง การที่เทศบาลตำบลหนองสนม ได้จัดระบบขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจน มีการติดประกาศ แจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

**ช่องทางการให้บริการ** หมายถึง การที่เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ข้าราชการทางการเมือง ข้าราชการ พนักงานเทศบาล และลูกจ้าง ของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร

**สิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ที่เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร ได้จัดเตรียมไว้บริการ

## บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ดำเนินงานได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและวรรณกรรมต่างๆ ต่างประเทศ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลหนองสนม
- 2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลหนองสนม

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

#### 1. ด้านกายภาพ

##### 1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล

ตำบลหนองสนมตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของอำเภอวานรนิวาส ห่างจากตัวอำเภอ 12 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดสกลนคร 58 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 106 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 66,250 ไร่ ตำบลหนองสนม มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลชัวกาย อำเภอวานรนิวาส และตำบลวาใหญ่ อำเภอกาฬอำนวนาย

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลต้นผึ้ง ตำบลพังโคน และตำบลบะฮี อำเภอพรรณานิคม

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลโพนแพง และตำบลบะหว้า อำเภอกาฬอำนวนาย

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลศรีวิชัย และตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส

ตำบลหนองสนมแยกออกจากตำบลชัวกาย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เมื่อปี พ.ศ. 2511 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง ตั้งและเปลี่ยนแปลงเขตตำบลในท้องที่อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 85 ตอนที่ 10 หน้า 458 ประกาศ ณ วันที่ 10 มกราคม 2511 และปัจจุบันมีหมู่บ้านในเขตตำบลหนองสนม จำนวน 21 หมู่บ้าน ดังนี้

#### บ้านบะนงทา หมู่ที่ 1

เมื่อประมาณปี พ.ศ. 2460 ชาวบ้านอพยพมาจากประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ข้ามฝั่งมาทางจังหวัดนครพนม การอพยพมาพร้อมกันคราวนั้น มี ไทโย้ย ไทลาว ได้เดินทางมาเรื่อยๆ มาตั้งที่พักที่บ้านขาม ตำบลชัวกาย จังหวัดสกลนคร และได้ตั้งถิ่นฐานอยู่ที่นั่น เนื่องจากมีแหล่งน้ำธรรมชาติคือ ลำน้ำยามที่อุดมสมบูรณ์ จากนั้นไม่นานได้เกิดโรคระบาดที่ชาวบ้านเรียกว่า “โรคห้า” (โรคอหิวาตกโรค) อย่างหนัก ทำให้มีผู้คนล้มตายจำนวนหนึ่ง ครอบครัวของนางแพง ไฮวัง จึงได้พากันข้ามลำน้ำยามมาหลบห้าที่ดอนท่าน้ำ ต่อมาเมื่อครอบครัวของนายเถา พลสีดา

และนายล่อน บาลนามคม พากันมาตั้งบ้านห่างจากดอนท่าน้ำประมาณ 1.5 กิโลเมตร ซึ่งเป็นป่าที่อุดมสมบูรณ์มากในขณะนั้น ต่อมานายสลัด ศรีสร้อย, นายสาบ ศรีสร้อย และนายลี คุณชาติ พากรอบคร้วอพยพมาจากบ้านอู่เหม้า ตำบลไฮหย่อง อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร มาอยู่ด้วยกัน และที่มาของชื่อหมู่บ้านเกิดจากมีนายพรานคนหนึ่งเข้าไปล่าสัตว์ในป่าและพบว่ามีหนองน้ำอยู่กลางป่ามีสัตว์หลายชนิดมากินน้ำในหนองนั้นแต่นายพราน คนดังกล่าวสังเกตว่าบรรดาสัตว์ที่มากินน้ำนั้นมีนกมากกว่าสัตว์ชนิดอื่นจึงพากันตั้งชื่อหนองน้ำแห่งนั้นว่า “หนองนกทา” และตั้งชื่อหมู่บ้านตามชื่อหนองน้ำ คือบ้านหนองนกทาและต่อมาจึงเปลี่ยนเป็นบ้านบะนงทา หมู่ที่ 1 ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ต่อมาทางราชการได้แต่งตั้งนายล่อน บาลนามคมเป็นผู้ใหญ่บ้านคนแรก

### **บ้านตาดโตน หมู่ที่ 2**

ชาวบ้านตาดโตน เดิมมีถิ่นฐานอยู่บ้านไร่ บ้านไฮ อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร โดยได้อพยพมาตั้งบ้านเรือนครั้งแรกประมาณ 7 ครวี่เรือน ครั้งแรกที่เริ่มเป็นกลุ่มหมู่บ้านได้เข้าไปเป็นบ้านฝากขึ้นกับบ้านน้ำบุน ซึ่งตอนนั้นยังอยู่ในเขตปกครองของตำบลชวักาย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ต่อมา เมื่อ พ.ศ.2470 ทางที่ทำการปกครองอำเภอวานรนิวาสเห็นว่าจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นเป็น 15 หลังคาเรือน จึงได้ออกมาประชุมเพื่อจัดตั้งเป็นหมู่บ้านอย่างเป็นทางการ และเนื่องจากมีน้ำโตนตาดทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของหมู่บ้าน จึงได้ใช้ชื่อว่า บ้านตาดโตน จนถึงปัจจุบัน โดยมี นายพร อนุศาสน์ ดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านคนแรก

### **บ้านน้ำบุน หมู่ที่ 3**

จากการบันทึกของพ่อเฒ่าใน เสมอพิทักษ์ โดยการบอกเล่าประวัติหมู่บ้านจากพ่อเฒ่าโดย อัมวงค์ และ พ่อเฒ่าโงด อัมวงค์และท่านยังเป็นผู้ร่วมก่อตั้งหมู่บ้านแห่งนี้ด้วยผู้ที่ร่วมก่อตั้งบ้านน้ำบุน ได้ย้ายมาจากบ้านช่างมิ่ง ตำบลช่างมิ่ง อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนครซึ่งการย้ายมาครั้งนี้ มาด้วยกัน 4 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 15 ครอบครัว สถานที่ตั้งหมู่บ้านนั้นเป็นที่ทุรกันดารมาก เป็นที่มาของชื่อหมู่บ้าน เนื่องจาก ขาดน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค จนได้ขุดบ่อน้ำเล็กๆ ที่พ่อค้าเดินทางไปมาและมักจะพักติ่มน้ำในบ่อนั้น จึงได้ปรับปรุงโดยขุดบ่อน้ำลึกลงไปอีก ซึ่งน้ำบ่อดังกล่าวมีความมหัศจรรย์คือน้ำจะซึมออกมาเรื่อยๆ ตลอดทั้งปี ชาวบ้านจึงเรียกว่า "สร้างบุน" หรือ "บ่อน้ำบุน" จึงเป็นที่มาของชื่อ "บ้านน้ำบุน" สำหรับขนบธรรมเนียมประเพณี ชาวบ้านน้ำบุนนับถือประเพณีแบบชาวภูไทแบบอำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ซึ่งเป็นถิ่นเดิมของบ้านน้ำบุนก่อนที่จะย้ายมา

### **บ้านบะปาคา หมู่ที่ 4**

ประวัติความเป็นมาของหมู่บ้านบะปาคา หมู่ที่ 4 ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เริ่มก่อตั้งหมู่บ้าน เมื่อ พ.ศ. 2496 โดยที่ท่านหลวงปู่ปัญญา บุญโต เมื่อครั้งท่านยังเป็นฆราวาสได้พากรอบคร้วอพยพมาจากจังหวัดสุรินทร์ เมื่อเดินทางมาเห็นที่แห่งนี้ยังมีความอุดมสมบูรณ์ จึงได้ตัดสินใจพักอาศัยอยู่ ณ ที่แห่งนี้ และเนื่องจากบริเวณแห่งนี้มีหญ้าคาขึ้นจำนวนมากเมื่อก่อตั้งเป็นหมู่บ้านจึงได้รับขนานนามว่า “บ้านบะปาคา” และต่อมาญาติพี่น้องที่จังหวัดสุรินทร์ก็ได้ย้ายตามมาอีก 20 ครอบครัว แต่ก็ยังไม่เป็นหมู่บ้านที่เข้มแข็ง มากนัก จนกระทั่งปี พ.ศ.2503 มีกลุ่มชาวบ้านจากบ้านไฮหย่อง ตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนครและบ้านวังม่วง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ย้ายเข้ามาจึงได้มีการเลือกผู้ใหญ่บ้านเป็นครั้งแรก โดยมี นายศิริ บุญโต ดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านคนแรก

### บ้านหนองสนม หมู่ที่ 5

เริ่มก่อตั้งหมู่บ้าน เมื่อ พ.ศ.2478 โดยนายกำ จำรักษา พร้อมครอบครัวซึ่งมีพื้นเพเดิมอยู่ที่บ้านดอนแดง ตำบลอากาศอำนวย อำเภอบ้านดงจังหวัดสกลนคร ได้เข้ามาทำนา ทำสวน ทำไร่ ในพื้นที่ที่มีชื่อว่า บะสะเร บริเวณนี้มีสายน้ำที่เป็นแหล่งอุดมสมบูรณ์ เรียกว่า ห้วยบาก ห้วยเซียงลม ล้อมรอบ บะสะเรไว้ซึ่งครอบครัวนี้เห็นว่าพื้นที่ดังกล่าวเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมแก่การทำมาหากิน อุดมสมบูรณ์ด้วยแหล่งน้ำ จึงได้อพยพครอบครัว จากบ้านดอนแดงมาตั้งรกรากอยู่อย่างถาวรในบริเวณพื้นที่ดังกล่าว ซึ่งมีหลายครอบครัวอพยพมาอยู่ด้วยต่อมา กำหนดตำบลชั่วคราว ซึ่งขณะนั้นก็คือ นายพิม แก้วไพฑูรย์ เปลี่ยนชื่อจากบ้านบะสะเร มาเป็นบ้านหนองสนม ในปี พ.ศ.2500 เพราะเห็นว่าชื่อเดิมไม่เหมาะสมและมีนายบุน ท้าวนาง เป็นผู้ใหญ่บ้านคนแรก และเมื่อปี พ.ศ.2505 ชาวบ้านได้ร่วมกันสร้างวัดชื่อ “วัดประชาสามัคคี” มีเจ้าอาวาส คือหลวงพ่อบุณ บ้านหนองสนมในขณะนั้นขึ้นกับตำบลชั่วคราว ในปี พ.ศ.2514 ทางราชการได้แยกตำบลชั่วคราว ออกเป็น 2 ตำบล คือ ตำบลชั่วคราวและตำบลหนองสนม หมู่บ้านหนองสนมจึงขึ้นกับตำบลหนองสนมตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมา โดยมีนายบุน ท้าวนาง ดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านคนแรก

### บ้านโพนแพง หมู่ที่ 6

เริ่มก่อตั้งหมู่บ้าน เมื่อ พ.ศ.2507 เดิมชาวบ้านโพนแพงได้อพยพมาจากบ้านวานรนิวาส โดยมีนายพราน 3 คน เดินทางเข้ามาทำการล่าสัตว์ได้แก่ นายไชยราช โพธิ นายเทพ สุริวงค์ และนายชี สุริวงค์ ได้พบว่าพื้นที่แห่งนี้เป็นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์ มีป่าไม้และสัตว์ป่ามากมาย รวมทั้งเป็นพื้นที่ใกล้แหล่งน้ำ จึงเห็นว่าเป็นทำเลที่เหมาะสมแก่การจัดตั้งเป็นหมู่บ้าน จึงได้พากันชักชวนเพื่อนฝูงมาตั้งรกรากเป็นหมู่บ้านแรกเริ่ม มีอยู่ด้วยกัน 6 หลังคาเรือน ต่อมาได้เพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อยๆ จนกระทั่งต่อมาได้ก่อตั้งขึ้นมาเป็นหมู่บ้านอย่างถาวร โดยมีการเลือกตั้งผู้นำหมู่บ้านคนแรก คือ นายไชยราช โพธิ

### บ้านนาจารย์ หมู่ที่ 7

บริเวณที่ตั้งของหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นที่ราบ มีลำห้วยหลายสายล้อมรอบหมู่บ้าน เช่น ห้วยบง ห้วยหอย ห้วยดินแดง ห้วยหินกอง ห้วยม่วง และห้วยโสกลูกนก บริเวณที่ราบส่วนใหญ่จะมีต้นดอกจาวเจริญเติบโตขึ้นอย่างมากมาย จึงขนานนามตามที่ตั้งของหมู่บ้านว่า บ้านนาจารย์ โดยมี นายเคน โพธิมล และนายคาน เสมอพิทักษ์ เป็นคนมาจากท่าแร่และมาแต่งงานกับชาวข้างมิ่ง ได้มาพบเห็นบริเวณนี้ จึงเกิดความพึงพอใจมาก เพราะพื้นที่ส่วนใหญ่เหมาะแก่การทำเกษตรกรรม จึงได้ก่อตั้งหมู่บ้านนี้ขึ้น ชนกลุ่มแรกที่เข้ามาก่อตั้งบ้านนาจารย์ เมื่อปี พ.ศ.2451 คือ นายเคน โพธิมล, นางหมาแดง โพธิมล, นายคาน เสมอพิทักษ์, นางทอง เสมอพิทักษ์, นายหมา (ไม่ทราบนามสกุล) และชนกลุ่มสอง คือ นายตัน ถิ่นทอง, นางคิม ถิ่นทอง, นายจันทร์ สีน้อย

### บ้านโนนชนะสังคม หมู่ที่ 8

ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ.2499 โดยชาวบ้านได้อพยพมาจากอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี เนื่องจากชาวบ้านมีปัญหาความยากจนและภัยแล้ง เริ่มแรกจำนวน 6 ครอบครัว โดยการนำของ นายทูล ฐานะ นายอ่อน นามคุณ นายนา วิริยะ และนายพัฒน์ สายเมฆ ซึ่งใกล้ๆ หมู่บ้าน มีฝักแวนขึ้นตามแหล่งน้ำเป็น จำนวนมากในขณะนั้นจึงเรียกชื่อหมู่บ้านว่าบ้านหนองฝักแวน ต่อมาสภาพภูมิ

ประเทศได้เปลี่ยนแปลงไปหนองน้ำตื้นเขินขึ้น และได้จัดตั้งหมู่บ้านขึ้นใหม่ ในปี พ.ศ.2503 จึงเปลี่ยนชื่อเป็นบ้านโนนชนะสังคม จนถึงปัจจุบัน โดยมี นายนา วิริยะ ดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านคนแรก

#### **บ้านทุ่งโพธิ์หมู่ที่ 9**

ก่อตั้งขึ้นเมื่อ ปี พ.ศ.2415 โดยการนำของนายทิดสา บุตรสา และเพื่อนๆ อีก 6 – 7 ครอบครัว ซึ่งบริเวณที่ชาวบ้านมาจับจองหาที่ทำกินและสร้างบ้านเรือนนั้นเป็นบริเวณที่ราบลุ่มขนาดกว้างขวางพอสมควร อีกทั้งยังอยู่ใกล้ลำน้ำโขง ในการตั้งบ้านทุ่งโพธิ์ใหม่ๆ นั้น ยังเป็นตำบลชั่วคราว อำเภอวานรนิวาส ต่อมาเห็นว่า มีอาณาเขตที่กว้างยากแก่การปกครองจึงได้แยกตำบลเมื่อปี พ.ศ. 2506 โดยมี นายทิดสา บุตรสา ดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านคนแรก

#### **บ้านโนนสะอาด หมู่ที่ 10**

เดิมชาวบ้านโนนสะอาดได้อพยพมาจากบ้านวานรนิวาส ตำบลวานรนิวาส อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ตั้งแต่ปี พ.ศ.2485 โดยมีนายกง แก้วเคน ซึ่งเป็นชาวบ้านนาจารย์ ได้ออกมาสร้างบ้านเรือนห่างจากเพื่อน ต่อมาได้มี นายพรม ธิระโต ชาวบ้านคิม ตำบลโพธิ์แพ่ง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ออกมาสร้างบ้านอยู่ใกล้ๆ ด้วย จนกระทั่งได้มีครอบครัวอื่นๆ ตามมาอยู่รวมกันจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ เดิมบ้านโนนสะอาด เป็นบ้านฝากของบ้านนาจารย์ หมู่ที่ 7 ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จนมาถึง ปี พ.ศ.2510 ได้แยกออกมาจากบ้านนาจารย์ ภาษาท้องถิ่นคือ ภาษาภูไทย ภาษาไยย ซึ่งเป็นภาษาไทยอีสาน มีผู้ใหญ่บ้านคนแรก คือ นายประเสริฐ หันโพธิ์ ต่อมาได้เสียชีวิต เมื่อ พ.ศ.2518 จึงได้มีการเลือกผู้ใหญ่บ้านสืบต่อกันเรื่อยๆ

#### **บ้านก่อ หมู่ที่ 11**

เมื่อประมาณ 200 ปีที่แล้ว ได้มีกลุ่มบุคคลที่อพยพมาจากเมืองมหาชัยกองแก้ว ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และมีอีกหลายกลุ่มที่อพยพมาจากจังหวัดอุบลราชธานี บางกลุ่มได้ ปักหลักอยู่บริเวณบ้านคูขาด บ้างค้างสูง บ้านถ่อน และบ้านนาบัว อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เพื่อตั้งหมู่บ้าน ในพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์ จากนั้นคนในกลุ่มดังกล่าวก็แยกตัวออกมาเพื่อหาแหล่งที่อุดมสมบูรณ์แห่งใหม่เพื่อตั้งหมู่บ้าน ซึ่งย้ายมาทางบริเวณใกล้ลำน้ำยามและลำห้วยทิงมาบรรจบกันซึ่งเป็นบริเวณที่มีความอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การเพาะปลูกข้าว และพืชพันธุ์ธัญญาหารนานาชนิด จึงได้ตั้งหมู่บ้านอยู่รวมเป็นกลุ่ม บริเวณป่าไม้ก่อ อันเป็นที่มาของชื่อหมู่บ้าน ซึ่งเรียกตามป่าไม้ในพื้นที่ที่ตั้งหมู่บ้าน ว่า “บ้านก่อ” ต่อมาในปี พ.ศ. 2534 ได้มีการแยกหมู่บ้านเป็น 2 หมู่บ้าน เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2534 ซึ่งมีผู้ใหญ่บ้าน หมื่นอักษร ดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านคนแรก

#### **บ้านเชียงเพ็ง หมู่ที่ 12**

เริ่มก่อตั้งหมู่บ้าน เมื่อประมาณปี พ.ศ.2404 มีผู้อพยพมาก่อตั้งคือ นายไชยแสง ฮาบพนม และมีนายโสม ฮาบพนม เป็นผู้ช่วยในการปกครอง โดยมีผู้ดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านคนแรก คือ นายเชียว หันโพธิ์

#### **บ้านนาคอย หมู่ที่ 13**

เดิมชื่อว่า บ้านหนองซ่าง เมื่อปี พ.ศ. 2444 หรือประมาณกว่า 100 ปีมาแล้ว โดยการนำของ พ่ออ้อยหอม ผางคำ, พ่ออ้อยก้อง จันทรแดง และพ่ออ้อยป้อม เกอายุบุตร อพยพครอบครัวจากบ้านนาโน ตำบลโพธิ์แพ่ง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร มาตั้งถิ่นฐานบริเวณหนองซ่าง ตอน



นั้นชาวบ้านเรียกว่า “โนนตุ่ม” บริเวณนี้น้ำท่วมในฤดูฝน จึงพากันย้ายขึ้นมาบริเวณที่ดอน ซึ่งเป็นที่ตั้งบ้านนาคอยในปัจจุบัน ต่อมาได้มีครอบครัวในละแวกนั้นทั้งในจังหวัดและต่างจังหวัดอพยพเข้ามา โดยเฉพาะจากจังหวัดอุบลราชธานี ผู้ปกครองหมู่บ้านคนแรกคือ นายอินทร์ กุลอ๊ก ในช่วงนั้นยังขึ้นต่อตำบลซำก่าย และได้มีการแยกตำบลเมื่อ พ.ศ. 2503 มีภาษาพูด 3 ภาษาคือ ภาษาไทย ภาษาย้อ และภาษาลาว นับถือศาสนาพุทธ ทั้งนี้ มีผู้ดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านคนแรก คือ นายอินทร์ กุลอ๊ก

#### **บ้านนาสวรรค์ หมู่ที่ 14**

เป็นหมู่บ้านที่แยกออกมาจากบ้านบะนกทา หมู่ที่ 1 ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ.2523 ทั้งนี้เพื่อความเหมาะสมด้านการปกครองและการพัฒนา สาเหตุที่ตั้งชื่อ บ้านนาสวรรค์ ส่วนหนึ่งมาจากสภาพด้านภูมิศาสตร์ติดทุ่งนา จึงตั้งชื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม โดยมีผู้ดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านคนแรก คือ นายน้อม ปุยวงค์

#### **บ้านก่อใต้ หมู่ที่ 15**

เป็นหมู่บ้านที่แยกออกมาจากบ้านก่อ หมู่ที่ 11 ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2534 โดยมีผู้ดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านคนแรก คือนายพอม กุลอ๊ก

#### **บ้านโนนสวรรค์ หมู่ที่ 16**

เดิมเป็นพื้นที่ป่าชื่อโคกเกล้า เนื่องจากเจ้าของชาวบ้านมาสร้างไว้หนึ่งหลัง ต่อมาเมื่อประมาณ พ.ศ.2513 มีนายตาด หุนตริราช นายถนอม พันนาคำ ได้อพยพมาจากบ้านทุ่งโพธิ์ เข้ามาตั้งถิ่นฐานเป็นครั้งแรก หลังจากนั้นก็ได้มีชาวบ้านครอบครัวอื่นๆ ย้ายเข้ามาตามลำดับ เช่น นายทอง วงศ์กรม นายคำสา อินธิราช, นายหวาง หุนตริราช, นายสุข บาลนาคม ถึงแม้จะมีหลายครอบครัวเข้ามาอยู่รวมกัน แต่ก็ไม่พอเพียงที่จะเป็นหมู่บ้านได้ ต้องอาศัยเข้าร่วมเป็นสมาชิกของบ้านทุ่งโพธิ์ หมู่ที่ 9 อยู่เหมือนเดิม กระทั่งปี พ.ศ.2528 นายเพ็ง กมล, นายเสรี กุลอ๊ก และคนอื่นๆ อีกหลายครอบครัว ย้ายเข้ามาสมทบจนหมู่บ้านมีขนาดใหญ่ขึ้นจนถึงเกณฑ์กำหนดของทางราชการที่ตั้งไว้สำหรับแยกหมู่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้านและชาวบ้านทุกคนจึงร่วมใจกันยื่นขอแยกหมู่บ้านชื่อบ้านโนนสวรรค์ หมู่ที่ 16 ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร และได้รับอนุมัติเมื่อปี พ.ศ.2541

#### **บ้านทุ่งโพธิ์ หมู่ที่ 17**

เป็นหมู่บ้านที่แยกออกมาจากบ้านทุ่งโพธิ์ หมู่ที่ 9 ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร หลังจากที่มิจำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้น เมื่อ พ.ศ.2542 โดยมีผู้ดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านคนแรก คือ นายสุกัน หุนตริราช

#### **บ้านใหม่พัฒนา หมู่ที่ 18**

เป็นหมู่บ้านที่แยกออกมาจากบ้านบะนกทา หมู่ที่ 1 ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เมื่อปี พ.ศ. 2542 ซึ่งตอนนั้น มีนายพรหมมา สุวะศรี เป็นกำนันตำบลหนองสนม โดยมีผู้ดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านคนแรก คือ นายธง กอนเกิด

#### **บ้านโพนแพง หมู่ที่ 19**

เป็นหมู่บ้านที่แยกออกมาจากบ้านโพนแพง หมู่ที่ 6 ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ตามประกาศจังหวัดสกลนคร เรื่องตั้งและกำหนดเขตหมู่บ้าน ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2544 มีผู้ใหญ่บ้านคนแรก คือ นายดลศักดิ์ เขื่อนพงศ์

### บ้านนาจารย์ใหม่พัฒนา หมู่ที่ 20

เป็นหมู่บ้านที่แยกออกจากบ้านนาจารย์ หมู่ที่ 7 ตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร ตามประกาศจังหวัดสกลนคร เรื่อง ตั้งและกำหนดเขตหมู่บ้าน เมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ.2548 เพื่อความเหมาะสมทั้งในด้านการปกครองและการบริการพัฒนาหมู่บ้านให้เป็นไปได้ด้วยดี รวดเร็วและทั่วถึงกัน มีผู้ใหญ่บ้านคนแรก คือ นายประเมิน นิลเขต

### บ้านตาดโตนใหม่พัฒนา หมู่ที่ 21

เป็นหมู่บ้านที่แยกออกจากบ้านตาดโตน หมู่ที่ 2 ตำบล หนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร ตามประกาศจังหวัดสกลนคร เรื่อง ตั้งและกำหนดเขตหมู่บ้าน ลงวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2548 ตั้งชื่อเป็นบ้านตาดโตนใหม่พัฒนา หมู่ที่ ๒๑ ตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร มีผู้ใหญ่บ้านคนแรก คือ นายสะอาด เหลาแตว

สภาตำบลหนองสนมจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง ตั้งและเปลี่ยนแปลงเขตตำบลในท้องที่อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 113 ตอนที่ 9 ง หน้า 169 ประกาศ ณ วันที่ 19 มกราคม 2539 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสนมยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลหนองสนมตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร เป็นเทศบาลตำบลหนองสนม เมื่อวันที่ 24 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2555 เว็บไซต์สำนักงานเทศบาลตำบลหนองสนม [www.nongsaoom.org](http://www.nongsaoom.org) โทร. 0-4298-1817

### 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลหนองสนมมีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่สูงทางทิศใต้และลาดต่ำลงทางทิศเหนือของตำบล ทำให้พื้นที่ทางทิศตะวันออกเป็นที่ลุ่มสลับดอนเป็นลักษณะลูกคลื่นลอนลึก ทางด้านทิศตะวันตกส่วนใหญ่เป็นที่ลุ่มลูกคลื่นลอนตื้นสลับบางส่วน

### 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศ มี 3 ฤดู คือ ฤดูฝน จาก เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนตุลาคม ฤดูหนาว จาก เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนมกราคม ฤดูร้อน จาก เดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนเมษายน

### 1.4 ลักษณะของดิน

จากการสำรวจของสำนักสำรวจและวิจัยทรัพยากรดิน กรมพัฒนาที่ดิน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์พบว่าลักษณะของดินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสภาพพื้นที่เป็นที่ลุ่มสลับกับที่ดอน วัตถุประสงค์กำเนิดดินส่วนใหญ่เกิดจาก การสลายตัวผุพังอยู่กับที่ของหินตะกอน หรือเป็นชั้นส่วนของหินตะกอนที่ผุพังและถูกเคลื่อนย้ายมาในระยะทางไม่ไกลนักลักษณะดินที่พบส่วนใหญ่มักจะเป็นดินที่มีพัฒนาการสูง มีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ ดินมีโอกาสขาดแคลนน้ำได้ง่าย เนื่องจากเนื้อดินเป็นทรายจัด นอกจากนี้ยังมีดินที่มีปัญหาในการใช้ประโยชน์ทางการเกษตรอีกด้วย เช่น ดินเค็ม ดินทราย

ดินมีกรวดศิลาแลงปนอยู่ในระดับตื้น ส่งผลให้ศักยภาพของดินทางการเกษตรส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำหรือต่ำซึ่งในเขตจังหวัดสกลนคร จากการสำรวจสามารถจำแนกลักษณะของดินได้ดังนี้

การจำแนกดิน Loamy-skeletal over fragmental mixed, subactive, isohyperthermic Petroferric Haplustults

การกำเนิด : เกิดจากตะกอนชะมาทับถมบนหินตะกอนเนื้อละเอียดบนพื้นผิวของการเคลื่อน  
ผิวแผ่นดินสภาพพื้นที่ : ราบเรียบถึงค่อนข้างราบเรียบ มีความลาดชัน 0-2 %

การระบายน้ำ : ดี

การไหลบ่าของน้ำบนผิวดิน : ช้า

การซึมผ่านได้ของน้ำ : ช้า

พืชพรรณธรรมชาติและการใช้ประโยชน์ : ป่าเต็งรัง และถูกนำไปใช้เป็นวัสดุสำหรับทำถนน

การแพร่กระจาย : ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การจัดเรียงชั้น : A-Bt-Bsm-2Bg<sub>v</sub>(2Cg<sub>v</sub>)

### ลักษณะและสมบัติดิน

เป็นดินต้นถึงชั้นดานแข็งของศิลาแลง ดินบนเป็นดินร่วนหรือดินร่วนปนทราย(ปนกรวดลูกรัง)  
สีเทาเข้มหรือสีน้ำตาลเข้ม ดินล่างเป็นดินร่วนปนก้อนกรวดหรือดินร่วนเหนียวปนก้อนกรวดลูกรัง  
สีน้ำตาลหรือน้ำตาลแก่ จะพบแผ่นศิลาแลงภายใน 50 ซม. จากผิวดิน ซึ่งจะจับตัวเป็นชั้นดานมีขนาดใหญ่  
และแข็งจนไม่สามารถที่จะเจาะผ่านได้ ในบางแห่งหน้าดินจะถูกชะล้างไปจนถึงชั้นแผ่นศิลาแลง  
ปฏิกิริยาดินเป็นกรดจัดถึง เป็นกลาง (pH 5.5-7.0) ในดินบนและเป็นกรดจัดมาก (pH 4.5-5.0) ในดิน  
ล่าง



| ความลึก<br>(ซม.) | อินทรีย์วัตถุ | ความจุ<br>แลกเปลี่ยน<br>แคตไอออน | ความ<br>อิ่มตัวเบส | ฟอสฟอรัส<br>ที่เป็น<br>ประโยชน์ | โพแทสเซียม<br>ที่เป็น<br>ประโยชน์ | ความอุดม<br>สมบูรณ์<br>ของดิน |
|------------------|---------------|----------------------------------|--------------------|---------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| 0-25             | สูง           | ปานกลาง                          | ปานกลาง            | ต่ำ                             | สูง                               | ปานกลาง                       |
| 25-50            | ปานกลาง       | ปานกลาง                          | ต่ำ                | ต่ำ                             | ปานกลาง                           | ต่ำ                           |
| 50-100           | ต่ำ           | ต่ำ                              | ต่ำ                | ต่ำ                             | ต่ำ                               | ต่ำ                           |

ชุดดินที่คล้ายคลึงกัน : ชุดดินอัน

ข้อจำกัดการใช้ประโยชน์ : เป็นดินต้น จะพบแผ่นศิลาแลงขนาดใหญ่และหนาจนไม่สามารถ  
เจาะผ่านได้

พบอยู่ภายใน 50 ซม. ซึ่งขัดขวางการเจริญเติบโตของพืช

ข้อเสนอแนะในการใช้ประโยชน์ : ควรปล่อยไว้ให้เป็นป่าธรรมชาติ ไม่ควรจะนำมาใช้  
ประโยชน์ในการเกษตรเพราะจะต้องใช้การจัดการเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นดินต้น

### 1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

1.5.1 แหล่งน้ำบนดิน เป็นแหล่งรวบรวมน้ำตามธรรมชาติ ซึ่งส่วนใหญ่จะได้จากน้ำ  
ที่ไหลมาบนผิวดิน และบางส่วนซึมออกมาจากดิน เป็นแหล่งน้ำขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ซึ่งปริมาณ  
น้ำย่อมมีความแตกต่างกันไปตามฤดูกาล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่า มีฝนตกในเขตของกลุ่มน้ำนั้นหรือไม่ หรือว่า  
ตกจำนวนมากน้อยเพียงไร บางวันอาจมีน้ำไหลมาในลำน้ำมาก เพราะเกิดฝนตกหนัก และอาจมี  
ระดับสูง ไหลล้นเข้าไปท่วมเป็นประโยชน์ต่อพื้นที่เพาะปลูกได้เองตามธรรมชาติ ส่วนใน ระยะเวลาฤดูแล้ง

ไม่มีฝนตกเลย น้ำในแหล่งน้ำประเภทบ่อหนอง ซึ่งได้เก็บน้ำ ในช่วงฤดูฝนไว้นั้น อาจมีน้ำให้ใช้พอ บรรเทา ความเดือดร้อนได้บ้าง แต่น้ำในแม่น้ำ ลำธาร และห้วยบางแห่งอาจมีน้ำไหลลดน้อยลงไป ซึ่ง ตำบลหนองสนมมีแหล่งน้ำบนดิน ดังนี้

- สระน้ำ บ่อน้ำ : ที่เกษตรกรได้ขุดเพื่อใช้เลี้ยงสัตว์ หรือไว้เพื่อใช้ในการเกษตร
- หนองน้ำ : ส่วนใหญ่เกิดตามธรรมชาติ เช่น หนองชัยสิทธิ์ หนองกัต หนองอีจ้อย หนองอีเลิง ฯลฯ
- ลำห้วย : ลำห้วยที่ไหลผ่านตำบลหนองสนมมีหลายสาย เช่น ห้วยเชียงลม ห้วย แสง ห้วยทิง ห้วยวังแคนห้วยเครือขาวปลอก ฯลฯ
- แม่น้ำ : แม่น้ำขนาดใหญ่ที่เป็นเส้นแบ่งตำบลหนองสนมกับตำบลใกล้เคียง คือ แม่น้ำยาม

1.5.2 แหล่งน้ำใต้ดิน เป็นน้ำที่มีอยู่ใต้ผิวดิน ได้มาจากน้ำฝนที่ตกแล้วซึมผ่านลงไป สะสมอยู่ในช่องว่างของชั้นดิน ททราย และกรวด ตลอดจนรอยแตก และโพรงของหินที่อยู่ใต้ผิวดินนั้น เมื่อขุดบ่อลงไปจน ถึงชั้นที่มีน้ำสะสมอยู่ เช่น ชั้นทรายและกรวด ซึ่งน้ำไหลผ่านได้ดี เวลาใดที่นำน้ำ ขึ้นไปใช้ ทำให้ระดับน้ำในบ่อลดลง ก็จะมี น้ำไหลเข้ามาแทนที่อยู่เสมอ ซึ่งเกษตรกรในตำบลหนอง สนมจะใช้วิธีขุดเจาะบ่อบาดาลเพื่อนำน้ำใต้ดินขึ้นมาใช้ทำการเกษตรในฤดูแล้ง

### 1.6 ลักษณะของไม้/ป่าไม้

ตำบลหนองสนมมีทรัพยากรธรรมชาติป่าไม้แบบป่าเต็งรัง ป่าแพง ป่าแดงหรือป่าโคก ทำให้ ช่วงฤดูฝนมีเห็ดขึ้นสามารถนำมาทำอาหารรับประทานได้ สิ่งแวดล้อมโดยรวม ยังเป็นสภาพป่าไม้ ธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยป่าไม้ พื้นที่ร้อยละ 50 เป็นแหล่งทำการเกษตร ได้แก่ นาข้าว ไร่มัน ลำปะหลัง สวนยางพารา และสวนผักผลไม้ พื้นที่ป่าสงวน ได้แก่ พื้นที่ป่าไม้บริเวณรอบๆ อ่างเก็บน้ำ โสกลुकนก บ้านนาจาร มีพื้นที่ประมาณ 2,900 ไร่ และป่าสาธารณะบ้านตาดโตน รวมถึงพื้นที่ป่า สาธารณะตามหมู่บ้านต่างๆ ในตำบลหนองสนม

## 2. ด้านการเมือง/การปกครอง

### 2.1 เขตการปกครอง

|   |  |
|---|--|
| เทศบาลตำบลหนองสนม มีพื้นที่ หมู่บ้าน จำนวน 21 หมู่บ้าน โดยมีรายชื่อผู้นำหมู่บ้าน ดังนี้ |  |
| หมู่ที่ 1   | นายเสริมสุข สุพล ตำแหน่ง กำนันตำบลหนองสนม (087-854-8182)   |
| บ้านบะนงทา  | นายสมบัติ จำปาชัยตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (090-9666091)  |
|   | นายเลียบ เตียงชัย ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (085-0084231) |
|   | นายสมร กุลอ๊ก ตำแหน่ง สารวัตรกำนัน (083-1425595)           |
|   | นายวิรอง ผายเงิน ตำแหน่ง สารวัตรกำนัน (093-5279338)        |
|   | นายเกษร เสมอพิทักษ์ ตำแหน่ง แพทย์ประจำตำบล (088-3090821)   |
| หมู่ที่ 2   | นายธวัชชัย สุรราช ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (092-2806379)        |
| บ้านตาดโตน  | นายสมควร บุญเฮ้า ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (088-5346910)  |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| หมู่ที่ 3<br>บ้านน้ำบูน      | นางรัตนภรณ์ อนุศาสน์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (093-1592958)<br>นายอุทิศ อัมวงศ์ ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (089-2755163)<br>นายวิระศักดิ์ วันทอง ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (093-4501599)<br>นายสุริมา เหลลาทอง ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (086-2422588) |
| หมู่ที่ 4<br>บ้านบะปาคา      | นายวิเชียร ประทุมมา ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (089-9130775)<br>นายราชันย์ วรรณवास ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (065-2570672)<br>นายวรรณชัย ชี้อตรง ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (080-0767916)   |
| หมู่ที่ 5<br>บ้านหนองสนม     | นายดำรงค์ แสนสอน ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (063-0168356)<br>นายนาที แสนสุข ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (083-2911790)<br>นายศรีสุวรรณ จามน้อยพรม ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (081-0619646)  |
| หมู่ที่ 6<br>บ้านโพนแพง      | นายนิรัตน์ โปธิ ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (0895165526, 084-9578207)<br>นายถาวร โพธิ์ศรี ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (089-2165826)<br>นายพงษ์ศักดิ์ แก้วไพฑูรย์ ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (093-5484071)   |
| หมู่ที่ 7<br>บ้านนาजार       | นายศรีสุวรรณค์ โพธิมล ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (086-7925701)<br>นายประพงษ์ เสมอพิทักษ์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (088-3233069)<br>นายศรีพยอม คำปิตะ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (081-2604037)  |
| หมู่ที่ 8<br>บ้านโนนชนะสังคม | นายวินิจ ลุนจักร ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (084-4018526)<br>นายบุญทัย เจริญสุข ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (088-0352295)<br>นายปิติภัทร วิริยะ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (098-7041732)  |
| หมู่ที่ 9<br>บ้านทุ่งโพธิ์   | นายวรสิทธิ์ พรหมพินิจ ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (093-3381539)<br>นายสมภาร นามแสน ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (087-4348293)<br>นายวัฒนา หุนตราช ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (062-4088384)  |
| หมู่ที่ 10<br>บ้านโนนสะอาด   | นายสุวรรณค์ บัวพิน ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (063-0573954)<br>นายศรีพรรณ หอมเฮ้า ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (065-2715052)<br>นายป้าน หุนตราช ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (086-8535418)   |
| หมู่ที่ 11<br>บ้านก่อ        | นายคำวาน หอมเฮ้า ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (094-4205059)<br>นายคำพา ฮาบสุวรรณ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (098-6411683)<br>นายสมชาย ฮาบสุวรรณ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (063-8120822)   |
| หมู่ที่ 12<br>บ้านเชียงเพ็ง  | นายณรงค์ ผายเงิน ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (093-4263516)<br>นายสมพาส คำปิตะ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (088-0534820)<br>นายยศ จันแดง ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (094-4692607)   |
| หมู่ที่ 13<br>บ้านนาคอย      | นายสมฤทธิ์ หอมจำปา ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (091-2035235)<br>นางบุญถม ผงกคำ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (089-9803415)<br>นายอภิรัฐ กุลอ๊ก ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (089-2354684)  |
| หมู่ที่ 14<br>บ้านนาสวรรค์   | นายแปลง แสนหมื่น ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (098-4730461)<br>นายสุริยา มณีรักษ์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (087-3741933)   |

|                      |  |
|----------------------|--|
| หมู่ที่ 15           | นางคณิงนิจ ผิวช่อม ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (086-4087121)      |
| บ้านก่อไต้           | นายพยุ่ง พลรัตน์ ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (091-8617301)               |
| หมู่ที่ 16           | นายไพโรจน์ กุลอ๊ก ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (094-3064973)       |
| บ้านโนนสวรรค์        | นางกัลยานนท์ ผาสวรร ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (083-4136827)     |
| หมู่ที่ 17           | นายนิมวอลมณี แสงคำ ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (085-4631669)             |
| บ้านทุ่งโพธิ์        | นายศุภกิจ ศรีไชย ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (087-8586096)        |
| หมู่ที่ 18           | นางกลิ่นแก้ว บุตรสา ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (090-5785385)     |
| บ้านใหม่พัฒนา        | นายภูธเนตร น้อยมัน ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (084-9532011)             |
| หมู่ที่ 19           | นางทัศนีย์ บุตรสา ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (061-0707338)       |
| บ้านโพนแพง           | นางนิตยา บุตรสา ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (080-8964653)         |
| หมู่ที่ 20           | นางสาวภัทรภร ลายทอง ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (085-7628388)            |
| บ้านนาจารย์ใหม่พัฒนา | นายสาคร วันชัย ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (09-2624986)           |
| หมู่ที่ 21           | นายคำปน บุญสัย ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (080-1839467)          |
| บ.ตาดโตนใหม่พัฒนา    | นายทวีชัย แชนธิราช ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (080-1849376)             |
|                      | นายอภัยวัน นนธิบาล ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (064-2144750)      |
|                      | นายสุรศักดิ์ จันทร์หล้า ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (080-6250588) |
|                      | นายจอมวิสัย มาตรา ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (082-7563089)              |
|                      | นายสมคิด ไผยเสน ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน (093-3213358)                |
|                      | นายสุรพล ลาญาติ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (093-3210935)         |
|                      | นายภาณุวัฒน์ วันสวัสดิ์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน (063-6210420) |

## 2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลหนองสนม มี 21 หมู่บ้าน โดยแบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น 2 เขต คือ  
 เขตที่ 1 ได้แก่ หมู่ที่ : 1, 2, 3, 4, 6, 13, 14, 18, 19 และ 21 รวม 10 หมู่บ้าน  
 เขตที่ 2 ได้แก่ หมู่ที่ : 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 17 และ 20 รวม 11 หมู่บ้าน

| ที่ | หมู่บ้าน             | ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง |       |       |         |       |       |         |       |        |         |       |        |
|-----|----------------------|---------------------|-------|-------|---------|-------|-------|---------|-------|--------|---------|-------|--------|
|     |                      | ปี 2556             |       |       | ปี 2557 |       |       | ปี 2558 |       |        | ปี 2559 |       |        |
|     |                      | ชาย                 | หญิง  | รวม   | ชาย     | หญิง  | รวม   | ชาย     | หญิง  | รวม    | ชาย     | หญิง  | รวม    |
| 1   | บ้านชะนงทา           | 260                 | 250   | 510   | 265     | 270   | 535   | 267     | 268   | 535    | 265     | 266   | 531    |
| 2   | บ้านตาโตน            | 181                 | 205   | 386   | 191     | 219   | 410   | 197     | 223   | 420    | 195     | 225   | 420    |
| 3   | บ้านน้ำขุ่น          | 367                 | 369   | 736   | 388     | 395   | 783   | 390     | 403   | 793    | 395     | 405   | 800    |
| 4   | บ้านปะปาคา           | 204                 | 204   | 408   | 204     | 211   | 415   | 206     | 210   | 416    | 210     | 213   | 423    |
| 5   | บ้านหนองสนม          | 264                 | 221   | 485   | 263     | 229   | 492   | 263     | 230   | 493    | 269     | 237   | 506    |
| 6   | บ้านโพนแพง           | 246                 | 243   | 489   | 251     | 246   | 497   | 256     | 242   | 498    | 260     | 244   | 504    |
| 7   | บ้านนาจารย์          | 232                 | 208   | 440   | 231     | 217   | 448   | 246     | 228   | 474    | 247     | 234   | 481    |
| 8   | บ้านโนนชนะสังคม      | 254                 | 250   | 504   | 262     | 274   | 536   | 266     | 279   | 545    | 270     | 282   | 552    |
| 9   | บ้านทุ่งโพธิ์        | 282                 | 237   | 519   | 283     | 251   | 534   | 290     | 256   | 546    | 282     | 259   | 541    |
| 10  | บ้านโนนสะอาด         | 80                  | 88    | 168   | 89      | 93    | 182   | 90      | 96    | 186    | 96      | 104   | 200    |
| 11  | บ้านก่อ              | 294                 | 299   | 593   | 312     | 310   | 622   | 310     | 317   | 627    | 318     | 316   | 634    |
| 12  | บ้านเชียงเพ็ง        | 249                 | 247   | 496   | 265     | 266   | 531   | 261     | 265   | 526    | 266     | 265   | 531    |
| 13  | บ้านนาคอย            | 366                 | 361   | 727   | 380     | 375   | 755   | 388     | 385   | 773    | 383     | 391   | 774    |
| 14  | บ้านนาสวรรค์         | 245                 | 233   | 478   | 264     | 251   | 515   | 274     | 251   | 525    | 274     | 255   | 529    |
| 15  | บ้านก่อไต้           | 288                 | 302   | 590   | 312     | 314   | 626   | 313     | 313   | 626    | 309     | 312   | 621    |
| 16  | บ้านโนนสวรรค์        | 117                 | 113   | 230   | 129     | 130   | 259   | 131     | 134   | 265    | 138     | 138   | 276    |
| 17  | บ้านทุ่งโพธิ์        | 194                 | 208   | 402   | 202     | 212   | 414   | 202     | 215   | 417    | 206     | 214   | 420    |
| 18  | บ้านใหม่พัฒนา        | 137                 | 138   | 275   | 145     | 146   | 291   | 147     | 145   | 292    | 149     | 148   | 297    |
| 19  | บ้านโพนแพง           | 233                 | 232   | 465   | 234     | 240   | 474   | 235     | 245   | 480    | 234     | 245   | 479    |
| 20  | บ้านนาจารย์ใหม่พัฒนา | 168                 | 188   | 356   | 194     | 19    | 213   | 197     | 204   | 401    | 193     | 207   | 400    |
| 21  | บ้านตาโตนใหม่พัฒนา   | 210                 | 231   | 441   | 215     | 234   | 449   | 220     | 235   | 455    | 225     | 236   | 461    |
| รวม |                      | 4,871               | 4,827 | 9,698 | 5,079   | 4,902 | 9,981 | 5,149   | 5,144 | 10,293 | 5,184   | 5,196 | 10,380 |

### 3. ประชากร

#### 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรในตำบลหนองสนมส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ตั้งแต่กำเนิด และนิยมแต่งงานกับคนในพื้นที่เดียวกัน แต่ปัจจุบันเนื่องจากสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลกระทบต่อการประกอบอาชีพของคนในตำบล กลุ่มแรงงานบางส่วนต้องอพยพเข้าไปต่างจังหวัดโดยเฉพาะกรุงเทพมหานคร ทำให้จำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎร์และจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริงในพื้นที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นได้จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของตำบลหนองสนม ดังนี้

แสดงจำนวนครัวเรือนตามทะเบียนราษฎร์และข้อมูล จปฐ.

| หมู่ที่    | ชื่อหมู่บ้าน         | จำนวนครัวเรือนทั้งหมดตามทะเบียนราษฎร์ | ครัวเรือนที่อาศัยอยู่จริงตามข้อมูล จปฐ. | ผลต่าง     |
|------------|----------------------|---------------------------------------|---|------------|
| 1          | บ้านบะนงทา           | 202                                   | 177                                     | 25         |
| 2          | บ้านตาดโตน           | 147                                   | 122                                     | 25         |
| 3          | บ้านน้ำบูน           | 285                                   | 230                                     | 55         |
| 4          | บ้านบะป่าคา          | 145                                   | 139                                     | 6          |
| 5          | บ้านหนองสนม          | 173                                   | 154                                     | 19         |
| 6          | บ้านโพนแพง           | 184                                   | 164                                     | 20         |
| 7          | บ้านนาจารย์          | 173                                   | 139                                     | 34         |
| 8          | บ้านโนนชนะสังคม      | 190                                   | 172                                     | 18         |
| 9          | บ้านทุ่งโพธิ์        | 181                                   | 163                                     | 18         |
| 10         | บ้านโนนสะอาด         | 67                                    | 41                                      | 26         |
| 11         | บ้านก่อ              | 212                                   | 225                                     | -13        |
| 12         | บ้านเชียงเพ็ง        | 203                                   | 170                                     | 33         |
| 13         | บ้านนาคอย            | 269                                   | 232                                     | 37         |
| 14         | บ้านนาสวรรค์         | 186                                   | 164                                     | 22         |
| 15         | บ้านก่อไต้           | 199                                   | 172                                     | 27         |
| 16         | บ้านโนนสวรรค์        | 84                                    | 79                                      | 5          |
| 17         | บ้านทุ่งโพธิ์        | 139                                   | 111                                     | 28         |
| 18         | บ้านใหม่พัฒนา        | 108                                   | 96                                      | 12         |
| 19         | บ้านโพนแพง           | 185                                   | 142                                     | 43         |
| 20         | บ้านนาจารย์ใหม่พัฒนา | 150                                   | 107                                     | 43         |
| 21         | บ้านตาดโตนใหม่พัฒนา  | 144                                   | 127                                     | 17         |
| <b>รวม</b> |                      | <b>3,626</b>                          | <b>3,126</b>                            | <b>500</b> |

หมายเหตุ แหล่งข้อมูล : ข้อมูลครัวเรือนตามทะเบียนราษฎร์ ปี 2562

ข้อมูลครัวเรือนตาม จปฐ. ปี 2558



## 2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 2.2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตย เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ (กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. 2553: 4; สุพมิตร กอบัวกลาง. 2553: 3)

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เองเพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น

2. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหาร และการปกครองตนเอง โดยจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น มีอยู่ 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) (สุพมิตร กอบัวกลาง. 2553: 3 อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539)

### 2.2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (2553: 3-5) ได้อธิบายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และห่วงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถ

บริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมืองและกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง เป็นต้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชาชน ความต้องการ และปัญหาแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหา และความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง

## 2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 2.3.1 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (2553: 5-6 อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร: 2539) ได้อธิบายถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553: 7-8 อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร: 2539) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

### 2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

วิทยาลัยนครราชสีมา (2555: 7-8) ความพึงพอใจหรือพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ความพึงพอใจมีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูดยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

Mullins. (1985: 280) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายใน ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานที่

วาทีนิ ไส้จ้อ (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

เนตร หงส์ไกรเลิศ (2550: 13-14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม การที่เราจะทราบว่าบุคคล มีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดโดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

พจนานุกรมบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า “เท่าที่ต้องการเต็มความต้องการ ถูก ชอบ” เมื่อนำคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” หมายถึง ชอบใจหรือถูกใจตามที่ต้องการ

Wolman (1973 อ้างใน ภนิดา ชัยปัญญา: 2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ

Heider (1953 อ้างใน วิโรจน์ ไพรีพินาศ: 2540) ได้อธิบายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล และนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งต่างๆ ได้ดังนี้

1. ความเชื่อ ค่านิยม
2. สิ่งแวดล้อม
3. ภาษาเป็นสื่อของความคิด
4. การวิเคราะห์คำพูด หรือสถานการณ์
5. ประสบการณ์ ผลของการกระทำ เหตุผล ความสามารถ ความพยายาม
6. อารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติ
7. ความเข้าใจต่อบุคคลอื่น
8. การมีผลตอบแทน
9. ความคาดหวัง
10. การคำนึงถึงประโยชน์และโทษ
11. การเกิดผลต่อส่วนรวม

Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เวลาอย่างเพียงพอ เหมาะสม และต้องมีคุณภาพด้วย

Naumann & Giel (1995) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

1. คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพหรือบริการที่ได้มา มีคุณภาพดีก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น
2. ราคา (Price) เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา และเห็นว่ามีความเหมาะสม ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคา ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ
3. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกันควรมีภาพลักษณ์ร่วมทั้งการดำเนินงานธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ซับซ้อน ซึ่งต้องมีสิ่งเร้าจึงจะเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

จากความหมายและคำนิยามดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางที่ดีหรือทางบวก ชอบ เห็นด้วย สนับสนุนหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

#### 2.4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

วิทยาลัยนครราชสีมา (2555: 8 อ้างถึงใน อัจฉรา สมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

#### 2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยมหิดล (2558: 44-45) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535: 39-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำ การบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความรู้สึกที่มักก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

## 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ความหมายของการให้บริการ เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมี วัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐ จะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดว่า การให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้ จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการ เอื้ออำนวยการอำนวยความสะดวกและบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

วิทยาลัยนครราชสีมา (2555: 8) การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงาน ที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

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

John D. Millett (1951:397-400) กล่าวไว้ว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงาน รัฐบาลทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent services) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample services) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive services)

เนตร หงส์ไกรเลิศ (2550: 15-16) ปัจจุบันองค์กรหลายแห่ง ได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพราะคุณภาพการบริการถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กร



ประสบความสำเร็จ ในอดีตมีการประเมินคุณภาพการบริการจากมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่สำหรับปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ

Parasuraman (1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้า มักจะพิจารณาจากตัวสินค้าและยี่ห้อผลที่สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิตแต่สำหรับคุณภาพของบริการ จะมีความแตกต่างกันออกไปเนื่องจากลักษณะสำคัญของบริการคือ บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยก หรือเก็บรักษาได้ ทำให้คุณภาพการบริการถูกประเมินทั้งจากกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

Scardina (1994) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย

1. สิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เวชภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ
2. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม
3. การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการ
4. การให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ อธิบายของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

5. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

จินตนา บุญงการ (2539) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ยากเสื่อมสูญสภาพได้ง่าย บริการจะมีขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ แต่ปรากฏในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า SERVICE ซึ่งมี 7 ตัวอักษร และสามารถให้ความหมายได้ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ

V = Voluntaries Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

สมชัย วุฒิปรีชา (2534) กล่าวว่า ในการทำงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพให้ยึดหลัก 4 ร คือ ริเริ่ม รวดเร็ว เรียบร้อย และร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนถึงต้องมีความจริงใจของเพื่อนร่วมงานเป็นพื้นฐาน

อุทัย หิรัญโต (2530) กล่าวว่า ผลเสียของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อการให้บริการแก่ประชาชน กล่าวคือ ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเป็นสาเหตุหนึ่งที่น่าไปสู่ความล้มเหลว และเสื่อมประสิทธิภาพ ตลอดจนถึงมีส่วนทำลายศรัทธาของประชาชนที่มีต่อราชการ ซึ่งมูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการอาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

1. การทำงานที่ไม่มีแผน
2. ขาดความรับผิดชอบ
3. ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน
4. ขาดการควบคุมโดยใกล้ชิด
5. ขาดการติดตามงาน
6. ขาดระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ
7. หวังผลประโยชน์ส่วนตัว
8. ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

## 2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น มีผู้ให้ความสนใจทำการศึกษาวิจัย ไว้ในหลากหลายแง่มุม ดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยมหิดล (2560: บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.62 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.05 รองลงมาเป็นงานงานบริการด้านทะเบียนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.90 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 97.43 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.39 และ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 97.35 ตามลำดับ โดยทุกงานมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

ชนะดา วีระพันธ์ (2560) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (2561 : บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 3 งานบริการใน 3 ประเด็น ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการ ด้านบรรเทาสาธารณภัยในระดับมาก งานบริการด้านรถสุขาเคลื่อนที่ และงานด้านจัดเก็บขยะได้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และในภาพรวมทั้ง 3 งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

วิทยาลัยนครราชสีมา (2561: บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2561 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.37 รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 ตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.48

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยเรื่องความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.48

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ใน

ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 โดยเรื่องสถานที่ให้บริการหรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.40

## บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดสกลนคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้ดำเนินการ ได้ดำเนินการ ดังรายละเอียดหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลหนองสนม เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 8,915 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ เทศบาลตำบลหนองสนม เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ ดังสมการด้านล่าง จากนั้นเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{10,380}{1 + 10,380 (0.05)^2} = 400$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในแต่ละด้าน เท่ากับ 400 คน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาที่ใช้ตั้งเป็นคำถาม โดยการวิเคราะห์ห้วงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และอาศัยเอกสารกับรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร โดยใช้หลักเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลดังนี้

|         |                              |             |            |
|---------|------------------------------|-------------|------------|
| คะแนน 5 | ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 | อยู่ในระดับ | มากที่สุด  |
| คะแนน 4 | ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 | อยู่ในระดับ | มาก        |
| คะแนน 3 | ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 | อยู่ในระดับ | ปานกลาง    |
| คะแนน 2 | ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 | อยู่ในระดับ | น้อย       |
| คะแนน 1 | ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 | อยู่ในระดับ | น้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร

### 3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชากรต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร จากนั้นกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุง

3. ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. ก่อนการทดสอบแบบสอบถาม ได้ประชุมพนักงานสัมภาษณ์ ประกอบด้วยหัวหน้าทีมทำงาน 1 คน เจ้าหน้าที่จำนวน 5 คน และนักศึกษาจำนวน 5 คน ซึ่งเป็นบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เพื่อสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริง และถูกต้อง

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูลแล้วนั้น คณะทำงาน ได้ศึกษาทบทวนเส้นทางและจุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ เพื่อให้ได้ข้อมูลของผู้รับบริการงานทั้ง 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ งานบริการด้านสาธารณสุขโรค และงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ คณะทำงานได้จัดทำแบบสอบถามไว้จำนวน 400 ชุด เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล ทั้ง 4 ด้าน

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ ไปทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และคำนวณร้อยละ จำแนกเป็นรายชื่อของคำถาม การคำนวณผลทั้งหมดกระทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลในการวิจัย ได้แก่

#### 1. ร้อยละ (ร้อยละ Percentage)

เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมากโดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้ (กิตติ ภัคดีวัฒนะกุล, 2549)

|       |     |     |                                    |
|-------|-----|-----|------------------------------------|
| สูตร  | $P$ | $=$ | $\frac{f \times 100}{n}$           |
| เมื่อ | $P$ | แทน | ค่าร้อยละ                          |
|       | $f$ | แทน | ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ |
|       | $n$ | แทน | จำนวนความถี่ทั้งหมด                |

#### 2. ค่าเฉลี่ย (Mean)

|       |           |     |                       |
|-------|-----------|-----|-----------------------|
| สูตร  | $\bar{X}$ | $=$ | $\frac{\sum x}{n}$    |
| เมื่อ | $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย             |
|       | $\sum x$  | แทน | ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด |
|       | $n$       | แทน | จำนวนข้อมูล           |

### 3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นการวัดการกระจายที่นิยมใช้กันมากเขียนแทนด้วย S.D. หรือ S

|       |              |     |   |
|-------|--------------|-----|---|
| สูตร  | S.D.         | =   | $\frac{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$ |
| เมื่อ | S.D.         | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน                            |
|       | X            | แทน | คะแนนแต่ละ ในกลุ่มตัวอย่าง                      |
|       | $n-1$        | แทน | จำนวนตัวแปรอิสระ                                |
|       | n            | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง                            |
|       | $(\sum x)^2$ | แทน | ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง                  |
|       | $\sum x^2$   | แทน | ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง                 |

### 4. หาค่า

#### ความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

เป็นค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้จากสูตรครอนบราซ (Cronbach) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยแบบทดสอบค่าคะแนนที่ได้ อาจจะเป็นค่าอะไรก็ได้ที่มีค่ามากกว่า 1 สูตรที่ใช้ในการคำนวณมีดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ

|          |     |   |
|----------|-----|---|
| $\alpha$ | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ |
| n        | แทน | จำนวนข้อของแบบทดสอบ                     |
| $S_i^2$  | แทน | ความแปรปรวนของแบบทดสอบรายข้อ            |
| $S_t^2$  | แทน | ความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ          |



## บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผลการดำเนินการวิจัยดังนี้

### 4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

4.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลการให้บริการ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.1.2 ผลการศึกษาข้อมูลการให้บริการ งานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้

4.1.3 ผลการศึกษาข้อมูลการให้บริการ งานบริการด้านสาธารณสุขปโภค

4.1.4 ผลการศึกษาข้อมูลการให้บริการ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

### 4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

#### 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ งานบริการด้านสาธารณสุขปโภค และงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนในพื้นที่ตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจำแนกข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

ผลการศึกษาด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม โดยจำแนกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจตามสัดส่วนของประชากรของแต่ละหมู่บ้าน พบว่า บ้านน้ำบุน ตอบแบบสอบถามมากที่สุด รองลงมาคือ บ้านนาคอย บ้านก่อ บ้านก่อใต้ บ้านโนนชนะสังคม บ้านทุ่งโพธิ์ บ้านบะนงทา บ้านเชียงเพ็ง บ้านนาสวรรค์ บ้านหนองสนม บ้านโพนแพง บ้านนาजार บ้านโพนแพง บ้านตาดโตนใหม่พัฒนา บ้านตาดโตน บ้านทุ่งโพธิ์ บ้านนาजारใหม่พัฒนา บ้านโนนสวรรค์ บ้านใหม่พัฒนา และบ้านโนนสะอาด ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มากกว่า เพศหญิงร้อยละ 2 และอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แล้วอายุระหว่าง 41-60 ปี ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมาอายุระหว่าง 21 - 40 ปี เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษา เมื่อจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่แล้วผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพ

เกษตรกรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77 ทั้งนี้เมื่อจำแนกตามความถี่ของการรับบริการจากเทศบาลตำบลหนองสนม พบว่า ส่วนใหญ่รับบริการ 1 ครั้ง/ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 74 รองลงมาคือรับบริการ 6 ครั้งขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 20 ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| การจำแนก            | รายการ                 | จำนวน      | ร้อยละ     |
|---------------------|------------------------|------------|------------|
| หมู่บ้าน            | บ้านบะนงททา            | 20         | 5.1        |
|                     | บ้านตาดโตน             | 16         | 4          |
|                     | บ้านน้ำบุน             | 31         | 7.7        |
|                     | บ้านปะป่าคา            | 16         | 4.1        |
|                     | บ้านหนองสนม            | 19         | 4.9        |
|                     | บ้านโพนแพง             | 19         | 4.9        |
|                     | บ้านนาजार              | 19         | 4.6        |
|                     | บ้านโนนชนะสังคม        | 21         | 5.3        |
|                     | บ้านทุ่งโพธิ์          | 21         | 5.2        |
|                     | บ้านโนนสะอาด           | 8          | 1.9        |
|                     | บ้านก่อ                | 24         | 6.1        |
|                     | บ้านเชียงเพ็ง          | 20         | 5.1        |
|                     | บ้านนาคอย              | 30         | 7.5        |
|                     | บ้านนาสวรรค์           | 20         | 5.1        |
|                     | บ้านก่อใต้             | 24         | 6          |
|                     | บ้านโนนสวรรค์          | 11         | 2.7        |
|                     | บ้านทุ่งโพธิ์          | 16         | 4          |
|                     | บ้านใหม่พัฒนา          | 11         | 2.9        |
|                     | บ้านโพนแพง             | 18         | 4.6        |
|                     | บ้านนาजारใหม่พัฒนา     | 15         | 3.9        |
| บ้านตาดโตนใหม่พัฒนา | 18                     | 4.4        |            |
|                     | <b>รวม</b>             | <b>400</b> | <b>100</b> |
| เพศ                 | ชาย                    | 204        | 51         |
|                     | หญิง                   | 196        | 49         |
|                     | <b>รวม</b>             | <b>400</b> | <b>100</b> |
| อายุ                | อายุไม่เกิน 20 ปี      | 33         | 8.3        |
|                     | อายุระหว่าง 21 - 40 ปี | 89         | 22.3       |
|                     | อายุระหว่าง 41 - 60 ปี | 199        | 49.8       |
|                     | อายุ 60 ปีขึ้นไป       | 79         | 19.8       |

| การจำแนก              | รายการ                 | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|------------------------|-------|--------|
|                       | รวม                    | 400   | 100    |
| การศึกษา              | ประถมศึกษา             | 121   | 30.3   |
|                       | มัธยมศึกษาตอนต้น       | 19    | 4.8    |
|                       | มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 176   | 44     |
|                       | ปวส.                   | 76    | 19     |
|                       | ปริญญาตรี              | 8     | 2      |
|                       | รวม                    | 400   | 100    |
| อาชีพ                 | เกษตรกร                | 308   | 77     |
|                       | ผู้ประกอบการ           | 21    | 5.3    |
|                       | ข้าราชการ              | 11    | 2.8    |
|                       | นักเรียน/นักศึกษา      | 55    | 13.8   |
|                       | พนักงานรัฐวิสาหกิจ     | 4     | 1      |
|                       | ธุรกิจส่วนตัว          | 1     | 0.3    |
|                       | รวม                    | 400   | 100    |
| ความถี่ในการใช้บริการ | 1 ครั้ง/ปี             | 296   | 74     |
|                       | 2 - 3 ครั้ง/ปี         | 2     | 0.5    |
|                       | 4-5 ครั้ง/ปี           | 22    | 5.5    |
|                       | 6 ครั้งขึ้นไป/ปี       | 80    | 20     |
|                       | รวม                    | 400   | 100    |

#### 4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

##### ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ของงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองสนม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.05 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็นโดยพึงพอใจประเด็นขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการและมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามลำดับ

### ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาด้านช่องทางการให้บริการ ของงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองสนม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.44 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็นมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ดีและสะดวกตามลำดับ

### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองสนม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.13 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็นโดยพึงพอใจประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ

### ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองสนม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.24 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 4 ประเด็นคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นอันดับแรก รองลงมาคือกลุ่มสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ประเด็นคือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ตามลำดับ

**สรุป** ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.24 ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ                                 |            |             |             |              |                  |
|---|------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| รายการ  | N          | Mean        | Std.        | ร้อยละ       | แปรผล            |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน       | 400        | 4.97        | .178        | 99.35        | มากที่สุด        |
| 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ                               | 400        | 4.83        | .376        | 96.60        | มากที่สุด        |
| 1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ      | 400        | 4.85        | .355        | 97.05        | มากที่สุด        |
| 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน             | 400        | 4.83        | .381        | 96.65        | มากที่สุด        |
| 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | 400        | 4.67        | .473        | 93.30        | มากที่สุด        |
| 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง                                 | 400        | 4.67        | .472        | 93.35        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>400</b> | <b>4.80</b> | <b>.628</b> | <b>96.05</b> | <b>มากที่สุด</b> |

| ด้านช่องทางการให้บริการ                                   |            |             |             |              |                  |
|---|------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| รายการ  | N          | Mean        | Std.        | ร้อยละ       | แปรผล            |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ           | 400        | 4.80        | .401        | 96.00        | มากที่สุด        |
| 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | 400        | 4.72        | .450        | 94.40        | มากที่สุด        |
| 2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                      | 400        | 4.68        | .466        | 93.65        | มากที่สุด        |
| 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ   | 400        | 4.69        | .464        | 93.75        | มากที่สุด        |
| 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                           | 400        | 4.61        | .488        | 92.20        | มากที่สุด        |
| 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก          | 400        | 4.59        | .492        | 91.80        | มากที่สุด        |
| 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่                    | 400        | 4.61        | .488        | 92.25        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>400</b> | <b>4.67</b> | <b>.388</b> | <b>93.44</b> | <b>มากที่สุด</b> |

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   |     |      |      |        |           |
|---|-----|------|------|--------|-----------|
| รายการ  | N   | Mean | Std. | ร้อยละ | แปรผล     |
| 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | 400 | 4.60 | .492 | 91.90  | มากที่สุด |

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   |            |             |             |              |                  |
|---|------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| รายการ  | N          | Mean        | Std.        | ร้อยละ       | แปรผล            |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่                                 | 400        | 4.53        | .510        | 90.60        | มากที่สุด        |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | 400        | 4.83        | .412        | 96.65        | มากที่สุด        |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม                                      | 400        | 4.87        | .342        | 97.30        | มากที่สุด        |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                   | 400        | 4.86        | .350        | 97.15        | มากที่สุด        |
| 3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่                                   | 400        | 4.86        | .350        | 97.15        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>400</b> | <b>4.76</b> | <b>.618</b> | <b>95.13</b> | <b>มากที่สุด</b> |

| ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก                                   |            |             |              |              |                  |
|---|------------|-------------|--------------|--------------|------------------|
|   | N          | Mean        | Std.         | ร้อยละ       | แปรผล            |
| 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                 | 400        | 4.73        | .443         | 94.65        | มากที่สุด        |
| 4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ   | 400        | 4.47        | .499         | 89.3         | มาก              |
| 4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด                                   | 400        | 4.50        | .501         | 89.95        | มากที่สุด        |
| 4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ         | 400        | 4.51        | .500         | 90.3         | มากที่สุด        |
| 4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 400        | 4.87        | .334         | 97.45        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>400</b> | <b>4.62</b> | <b>0.478</b> | <b>92.33</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน</b>   | <b>400</b> | <b>4.71</b> | <b>0.383</b> | <b>94.24</b> | <b>มากที่สุด</b> |

#### 4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานงานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ เทศบาลตำบลหนองสนมอำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสกลนคร ที่มีต่องานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

##### ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ของงานด้านการสาธารณสุข เทศบาลตำบลหนองสนมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.56 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้ ขั้นตอนการให้บริการระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน และมีความสะดวกในการให้บริการตามลำดับ

##### ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาด้านช่องทางการให้บริการ ของงานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ เทศบาลตำบลหนองสนม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.66 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 7 ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็น มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก และมีการให้บริการนอกเวลาราชการตามลำดับ

##### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ เทศบาลตำบลหนองสนม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.01 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ก็คือเราเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ตามลำดับ

##### ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ เทศบาลตำบลหนองสนม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับ

มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.25 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ประเด็น สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอเป็นอันดับแรก รองลงมาคือการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการและมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

**สรุป** ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.37 ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานการงานงานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้

| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ                                 |            |             |               |              |                  |
|---|------------|-------------|---------------|--------------|------------------|
| รายการ  | N          | Mean        | Std.          | ร้อยละ       | แปรผล            |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน       | 400        | 4.92        | .279          | 98.30        | มากที่สุด        |
| 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ                               | 400        | 4.88        | .325          | 97.60        | มากที่สุด        |
| 1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ      | 400        | 4.93        | .251          | 98.65        | มากที่สุด        |
| 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน             | 400        | 4.94        | .248          | 98.80        | มากที่สุด        |
| 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | 400        | 4.96        | .202          | 99.15        | มากที่สุด        |
| 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง                                 | 400        | 4.94        | .233          | 98.85        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>400</b> | <b>4.93</b> | <b>.62819</b> | <b>98.56</b> | <b>มากที่สุด</b> |

| ด้านช่องทางการให้บริการ                                   |     |      |      |        |           |
|---|-----|------|------|--------|-----------|
| รายการ  | N   | Mean | Std. | ร้อยละ | แปรผล     |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ           | 400 | 4.88 | .331 | 97.50  | มากที่สุด |
| 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | 400 | 4.89 | .310 | 97.85  | มากที่สุด |
| 2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                      | 400 | 4.93 | .255 | 98.60  | มากที่สุด |



| ด้านช่องทางการให้บริการ                                     |            |             |               |              |                  |
|---|------------|-------------|---------------|--------------|------------------|
| รายการ  | N          | Mean        | Std.          | ร้อยละ       | แปรผล            |
| 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ<br>ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | 400        | 4.90        | .297          | 98.05        | มากที่สุด        |
| 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                             | 400        | 4.81        | .397          | 96.10        | มากที่สุด        |
| 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่<br>รวดเร็ว และสะดวก       | 400        | 4.86        | .353          | 97.10        | มากที่สุด        |
| 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก<br>สถานที่                  | 400        | 4.92        | .272          | 98.40        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>400</b> | <b>4.88</b> | <b>.38756</b> | <b>97.66</b> | <b>มากที่สุด</b> |

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   |            |             |               |              |                  |
|---|------------|-------------|---------------|--------------|------------------|
| รายการ  | N          | Mean        | Std.          | ร้อยละ       | แปรผล            |
| 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่ง<br>กายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม                     | 400        | 4.91        | .283          | 98.25        | มากที่สุด        |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม<br>กับการปฏิบัติหน้าที่                                     | 400        | 4.96        | .225          | 99.15        | มากที่สุด        |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ<br>ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ<br>พร้อมในการให้บริการ | 400        | 4.95        | .283          | 98.95        | มากที่สุด        |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน<br>การตอบข้อซักถาม  | 400        | 4.92        | .275          | 98.35        | มากที่สุด        |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ<br>ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                       | 400        | 4.99        | .086          | 99.85        | มากที่สุด        |
| 3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ<br>ปฏิบัติหน้าที่                                       | 400        | 4.97        | .156          | 99.50        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>400</b> | <b>4.95</b> | <b>.61800</b> | <b>99.01</b> | <b>มากที่สุด</b> |

| ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก                       |     |      |      |        |           |
|---|-----|------|------|--------|-----------|
| รายการ  | N   | Mean | Std. | ร้อยละ | แปรผล     |
| 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน<br>การเดินทางมารับบริการ | 400 | 4.86 | .350 | 97.15  | มากที่สุด |
| 4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ                               | 400 | 4.97 | .184 | 99.30  | มากที่สุด |
| 4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความ<br>สะอาด                   | 400 | 4.94 | .247 | 98.70  | มากที่สุด |

| ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก                                   |            |             |               |              |                  |
|---|------------|-------------|---------------|--------------|------------------|
| รายการ  | N          | Mean        | Std.          | ร้อยละ       | แปรผล            |
| 4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ         | 400        | 4.95        | .223          | 98.95        | มากที่สุด        |
| 4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 400        | 4.86        | .350          | 97.15        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>400</b> | <b>4.91</b> | <b>.47814</b> | <b>98.25</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน</b>   | <b>400</b> | <b>4.92</b> | <b>.38346</b> | <b>98.37</b> | <b>มากที่สุด</b> |

#### 4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

##### ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ของงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลหนองสนม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.74 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังตามลำดับ

##### ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาด้านช่องทางการให้บริการ ของงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลหนองสนม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.18 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ประเด็น คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ โดยส่วนใหญ่แล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 6 ประเด็น คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ และ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ ตามลำดับ

##### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลหนองสนม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.99 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ประเด็น โดยพึงพอใจ

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และทั้งนี้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ประเด็นคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ

**ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

ผลการศึกษาด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลหนองสนม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 92.91 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ประเด็น โดยพึงพอใจ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ และ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ตามลำดับ

**สรุป** ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุขปโภค ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.71 ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุขปโภค

| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ                                  |            |             |             |              |                  |
|--|------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| รายการ   | N          | Mean        | Std.        | ร้อยละ       | แปรผล            |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน        | 400        | 4.93        | .251        | 98.65        | มากที่สุด        |
| 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ                                | 400        | 4.69        | .462        | 93.85        | มากที่สุด        |
| 1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ       | 400        | 4.71        | .455        | 94.15        | มากที่สุด        |
| 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน              | 400        | 4.73        | .450        | 94.60        | มากที่สุด        |
| 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ | 400        | 4.69        | .464        | 93.75        | มากที่สุด        |
| 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง                                  | 400        | 4.67        | .470        | 93.45        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>  | <b>400</b> | <b>4.74</b> | <b>.628</b> | <b>94.74</b> | <b>มากที่สุด</b> |

| ด้านช่องทางการให้บริการ   |            |             |             |              |                  |
|---|------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| รายการ  | N          | Mean        | Std.        | ร้อยละ       | แปรผล            |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ   | 400        | 4.78        | .418        | 95.50        | มากที่สุด        |
| 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร                                 | 400        | 4.41        | .492        | 88.20        | มาก              |
| 2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง  | 400        | 4.35        | .477        | 86.95        | มาก              |
| 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ                                   | 400        | 4.32        | .467        | 86.40        | มาก              |
| 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ   | 400        | 4.34        | .474        | 86.80        | มาก              |
| 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก   | 400        | 4.37        | .482        | 87.30        | มาก              |
| 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่  | 400        | 4.31        | .461        | 86.10        | มาก              |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>400</b> | <b>4.41</b> | <b>.388</b> | <b>88.18</b> | <b>มาก</b>       |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   |            |             |             |              |                  |
| รายการ  | N          | Mean        | Std.        | ร้อยละ       | แปรผล            |
| 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม                  | 400        | 4.57        | .495        | 91.45        | มากที่สุด        |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่                                 | 400        | 4.40        | .501        | 88.05        | มาก              |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | 400        | 4.90        | .350        | 97.95        | มากที่สุด        |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม                                      | 400        | 4.88        | .328        | 97.55        | มากที่สุด        |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                   | 400        | 4.88        | .328        | 97.55        | มากที่สุด        |
| 3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่                                   | 400        | 4.87        | .337        | 97.40        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>400</b> | <b>4.75</b> | <b>.618</b> | <b>94.99</b> | <b>มากที่สุด</b> |

| ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก                                   |            |             |             |              |                  |
|---|------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| รายการ  | N          | Mean        | Std.        | ร้อยละ       | แปรผล            |
| 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                 | 400        | 4.77        | .425        | 95.30        | มากที่สุด        |
| 4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ   | 400        | 4.54        | .499        | 90.75        | มากที่สุด        |
| 4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด                                   | 400        | 4.56        | .497        | 91.15        | มากที่สุด        |
| 4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ         | 400        | 4.55        | .498        | 91.00        | มากที่สุด        |
| 4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 400        | 4.82        | .387        | 96.35        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>400</b> | <b>4.65</b> | <b>.478</b> | <b>92.91</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน</b>   | <b>400</b> | <b>4.64</b> | <b>.245</b> | <b>92.71</b> | <b>มากที่สุด</b> |

#### 4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชน เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินวิทาส จังหวัดสกลนคร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินวิทาส จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

##### ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ของงานบริการด้านพัฒนาชุมชน เทศบาลตำบลหนองสนม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

##### ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาด้านช่องทางการให้บริการ ของงานบริการด้านพัฒนาชุมชน เทศบาลตำบลหนองสนมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.74 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 7 ประเด็น โดยพึงพอใจ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ และมีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ตามลำดับ

### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานบริการด้านพัฒนาชุมชน เทศบาลตำบลหนองสนม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.95 คิดเป็นร้อยละ 98.98 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอภัยาคัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ตาลำดับ

### ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการด้านพัฒนาชุมชน เทศบาลตำบลหนองสนมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.35 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ประเด็น โดยพึงพอใจ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ และ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

**สรุป** ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชน ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.22 ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชน

| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ                            |     |      |      |        |           |
|--|-----|------|------|--------|-----------|
| รายการ   | N   | Mean | Std. | ร้อยละ | แปรผล     |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน  | 400 | 4.97 | .171 | 99.40  | มากที่สุด |
| 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ                          | 400 | 4.94 | .238 | 98.80  | มากที่สุด |
| 1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 400 | 4.91 | .290 | 98.15  | มากที่สุด |
| 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน        | 400 | 4.93 | .269 | 98.55  | มากที่สุด |

| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ                                 |            |             |               |              |                  |
|---|------------|-------------|---------------|--------------|------------------|
| รายการ  | N          | Mean        | Std.          | ร้อยละ       | แปรผล            |
| 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | 400        | 4.94        | .238          | 98.80        | มากที่สุด        |
| 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง                                 | 400        | 4.96        | .208          | 99.10        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>400</b> | <b>4.94</b> | <b>.62819</b> | <b>98.80</b> | <b>มากที่สุด</b> |

| ด้านช่องทางการให้บริการ                                   |            |             |             |              |                  |
|---|------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| รายการ  | N          | Mean        | Std.        | ร้อยละ       | แปรผล            |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ           | 400        | 4.88        | .322        | 97.65        | มากที่สุด        |
| 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | 400        | 4.90        | .307        | 97.90        | มากที่สุด        |
| 2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                      | 400        | 4.90        | .307        | 97.90        | มากที่สุด        |
| 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ   | 400        | 4.86        | .350        | 97.15        | มากที่สุด        |
| 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                           | 400        | 4.87        | .339        | 97.35        | มากที่สุด        |
| 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก          | 400        | 4.90        | .304        | 97.95        | มากที่สุด        |
| 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่                    | 400        | 4.91        | .283        | 98.25        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>400</b> | <b>4.89</b> | <b>.316</b> | <b>97.74</b> | <b>มากที่สุด</b> |

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   |     |      |      |        |           |
|---|-----|------|------|--------|-----------|
| รายการ  | N   | Mean | Std. | ร้อยละ | แปรผล     |
| 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม                  | 400 | 4.93 | .260 | 98.55  | มากที่สุด |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่                                 | 400 | 4.94 | .262 | 98.75  | มากที่สุด |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | 400 | 4.93 | .305 | 98.65  | มากที่สุด |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม                                      | 400 | 4.95 | .213 | 99.05  | มากที่สุด |

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                |            |             |             |              |                  |
|--|------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| รายการ   | N          | Mean        | Std.        | ร้อยละ       | แปรผล            |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ    | 400        | 4.97        | .164        | 99.45        | มากที่สุด        |
| 3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ | 400        | 4.97        | .171        | 99.40        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>  | <b>400</b> | <b>4.95</b> | <b>.618</b> | <b>98.98</b> | <b>มากที่สุด</b> |

| ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก                                   |            |             |             |              |                  |
|---|------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| รายการ  | N          | Mean        | Std.        | ร้อยละ       | แปรผล            |
| 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                 | 400        | 4.91        | .290        | 98.15        | มากที่สุด        |
| 4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ   | 400        | 4.93        | .251        | 98.65        | มากที่สุด        |
| 4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด                                   | 400        | 4.92        | .275        | 98.35        | มากที่สุด        |
| 4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ         | 400        | 4.83        | .376        | 96.60        | มากที่สุด        |
| 4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 400        | 4.75        | .434        | 95.00        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>400</b> | <b>4.87</b> | <b>.478</b> | <b>97.35</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน</b>   | <b>400</b> | <b>4.91</b> | <b>.245</b> | <b>98.22</b> | <b>มากที่สุด</b> |

#### 4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอมารินนิวาส จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจการของให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอมารินนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ งานบริการด้านสาธารณสุขโรค และงานบริการด้านพัฒนาชุมชน ในกระบวนการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด จากผลการสำรวจ สรุปได้ว่า

งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.25 โดยประชาชนพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ



**งานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้** ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.35 โดยประชาชนพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

**งานบริการด้านสาธารณสุข** ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.75 โดยประชาชนพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

**งานบริการด้านพัฒนาชุมชน** ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.25 โดยประชาชนพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

**สรุปความพึงพอใจในภาพรวม** ของงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านพัฒนาชุมชน ในกระบวนการให้บริการทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 6 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองสนม  
อำเภอวนรวินวาส จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

| งานที่ประเมิน<br>ประเด็นความพึงพอใจ       | งานบริการด้าน<br>การป้องกัน<br>และบรรเทาสา<br>ธารณภัย | งานบริการ<br>ด้านการ<br>จัดเก็บพัฒนา<br>รายได้ | งานบริการ<br>ด้าน<br>สาธารณสุขโรค | งานบริการ<br>ด้านพัฒนา<br>ชุมชน | เฉลี่ย           |
|---|---|--|-----------------------------------|---------------------------------|------------------|
| ด้านกระบวนการและ<br>ขั้นตอนการให้บริการ   | 4.80  | 4.93   | 4.74                              | 4.94                            | 4.85             |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                   | 4.67  | 4.88   | 4.41                              | 4.89                            | 4.71             |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ               | 4.76  | 4.95   | 4.75                              | 4.95                            | 4.85             |
| ด้านอาคารสถานที่และสิ่ง<br>อำนวยความสะดวก | 4.62  | 4.91   | 4.65                              | 4.87                            | 4.76             |
| <b>คะแนนเฉลี่ย</b>                        | <b>4.71</b>   | <b>4.92</b>                                    | <b>4.64</b>                       | <b>4.91</b>                     | <b>4.80</b>      |
| <b>คิดเป็นร้อยละ</b>                      | <b>94.25</b>  | <b>98.35</b>                                   | <b>92.75</b>                      | <b>98.25</b>                    | <b>96.0</b>      |
| <b>สรุประดับความพึงพอใจ</b>               | <b>มากที่สุด</b>                                      | <b>มากที่สุด</b>                               | <b>มากที่สุด</b>                  | <b>มากที่สุด</b>                | <b>มากที่สุด</b> |

## บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### 5.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในการให้บริการ 4 ด้าน

#### 5.1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ งานบริการด้านสาธารณสุขปโภค งานบริการด้านพัฒนาชุมชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนมากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ งานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานบริการด้านสาธารณสุขปโภค ตามลำดับ

#### 5.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ งานบริการด้านสาธารณสุขปโภค งานบริการด้านพัฒนาชุมชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนมากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ งานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานบริการด้านสาธารณสุขปโภค ตามลำดับ

#### 5.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ งานบริการด้านสาธารณสุขปโภค งานบริการด้านพัฒนาชุมชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00โดยประชาชนมีความพึงพอใจ งานบริการด้านพัฒนาชุมชน และงานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ มากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานบริการด้านสาธารณสุขปโภค ตามลำดับ

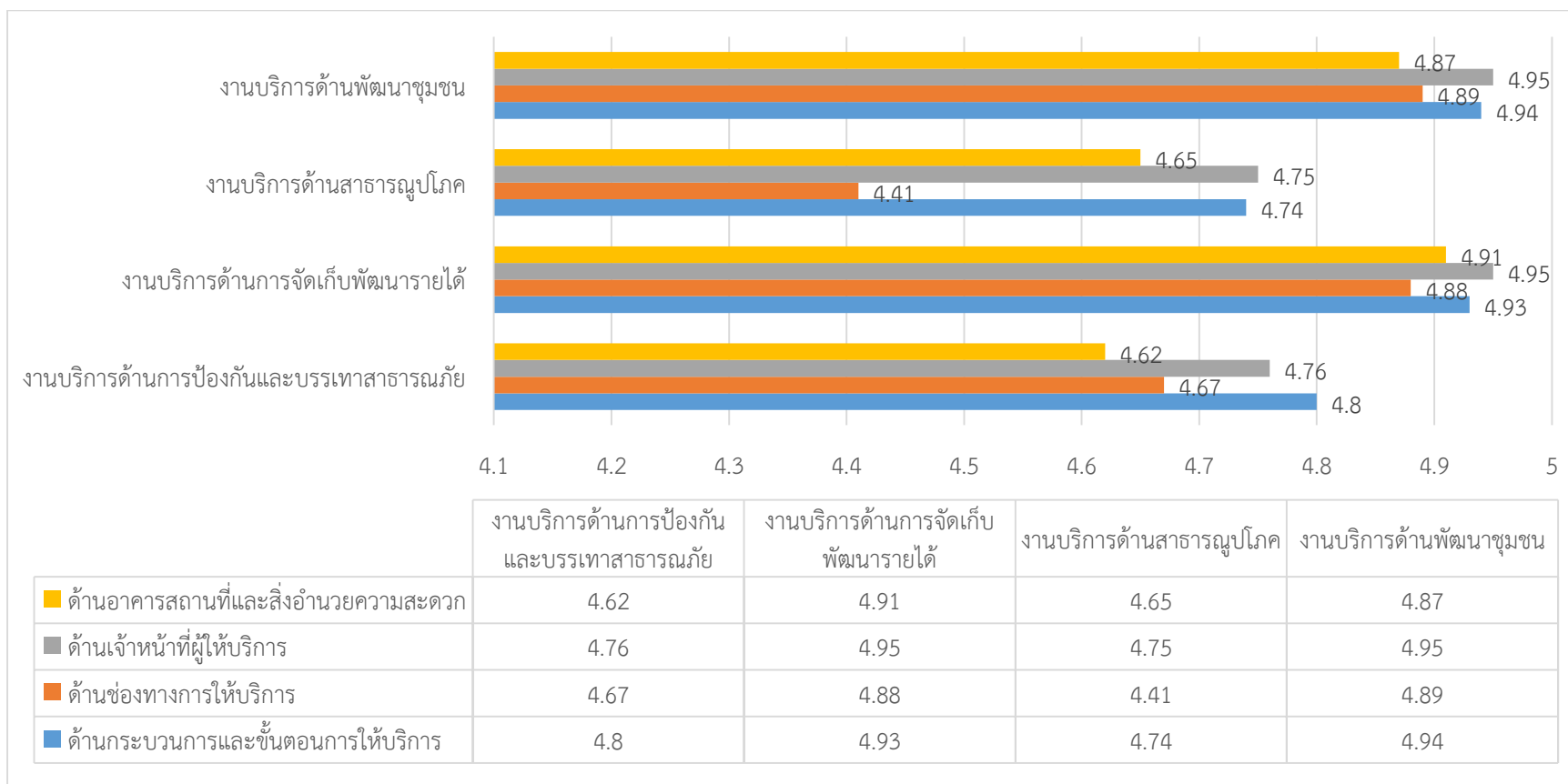
#### 5.1.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านการป้องกันและ

บรรเทาสาธารณภัยงานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ งานบริการด้านสาธารณสุขปโภค งานบริการด้านพัฒนาชุมชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ งานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ มากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชน งานบริการด้านสาธารณสุขปโภค และ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ตามลำดับ

**สรุป** จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 2 และด้านช่องทางการให้บริการ เป็นอันดับ 3

ภาพที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน



## 5.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน

### 5.2.1 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองสนม ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.25 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นอันดับ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นอันดับ 3 และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 4

### 5.2.2 งานงานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ ของเทศบาลตำบลหนองสนม ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีและรายได้ ในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.35 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับ 2 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 3 และ ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นอันดับ 4

### 5.2.3 งานบริการด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลหนองสนม ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.75 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ให้บริการ เป็นอันดับ 2 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 3 และ ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นอันดับ 4

### 5.2.4 งานบริการด้านพัฒนาชุมชน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการด้านพัฒนาชุมชน ของเทศบาลตำบลหนองสนม ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.25 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการให้บริการ เป็นอันดับ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นอันดับ 3 และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 4

### สรุป

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้ งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านพัฒนาชุมชน ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนในตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.90

### 5.3 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม

จากการลงพื้นที่ประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการดำเนินงานจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร พบปัญหาและข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ให้ข้อมูล ในการพื้นที่ของรับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนมในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ปัญหาแหล่งทิ้งขยะในชุมชน เนื่องด้วยพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองสนม ประชาชนในทุกหมู่บ้าน มีความต้องการให้มี เทศบาลตำบลหนองสนม พิจารณาการมีถังขยะไว้บริการในทุกหมู่บ้าน เพื่อลดปัญหาการทำลายขยะที่ผิดวิธี และก่อให้เกิดปัญหาในอนาคต
2. การจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ โดยปัจจุบันได้มีการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุในรูปแบบโอนเข้าบัญชี แต่เนื่องด้วยหมู่บ้านในหลายพื้นที่ของตำบลหนองสนมอยู่ห่างไกลจากแหล่งให้บริการตู้ ATM ของธนาคารที่สนับสนุนการกดเงินเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ จากการรับฟังปัญหาดังกล่าว ผู้สูงอายุมีความต้องการให้เปลี่ยนการจ่ายยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ในรูปแบบโอนเข้าบัญชี เปลี่ยนเป็นรูปแบบเดิมคือ ให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่มาจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ในพื้นที่ของแต่ละหมู่บ้าน
3. สืบเนื่องจากข้อเสนอแนะในข้อที่ 2 หากดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุในรูปแบบเดิมไม่ได้นั้น ประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลตำบลหนองสนมหาแนวทางแก้ไขปัญหา ด้วยวิธีการประสานงานไปยังธนาคารที่ให้บริการที่เกี่ยวข้องเพิ่มจุดบริการตู้กดเงิน (ตู้ ATM) ในพื้นที่ตำบลหนองสนม
4. ปัญหาไฟส่องสว่าง ชาวบ้านมีความต้องการไฟฟ้าสว่างตามสี่แยก หรือตามถนนที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุและความปลอดภัยของชาวบ้านในช่วงกลางคืน เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของชาวบ้านในพื้นที่ตำบลหนองสนม

5. การเพิ่มพื้นที่ของไฟฟ้า เพื่อให้ทั่วถึงในทุกพื้นที่ รวมไปถึงพื้นที่การเกษตรของคนในชุมชน
6. การปรับปรุงถนนให้มีการคมนาคมที่สะดวก เนื่องจากปัจจุบันในหลายพื้นที่เป็นถนนลูกรัง ทำให้การเดินทางในช่วงฤดูฝนไม่สะดวก



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

วิทยาเขตสกลนคร

ที่ ๔๕๒ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ดำเนินโครงการโครงการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง ในเขตจังหวัดสกลนคร และจังหวัดที่ใกล้เคียง และเพื่อเป็นการสร้างโครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้แก่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๕ และข้อ ๖ แห่งระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการบริการวิชาการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พ.ศ.๒๕๕๑ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และเป็นประโยชน์แก่ทางราชการ ในกรณีนี้เพื่อให้การดำเนินงานประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย ขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

- |  |           |                            |
|--|-----------|----------------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เฒะเชิด           | ศรีภูธร   | ประธานกรรมการ              |
| ๒. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร   |           | รองประธาน                  |
| ๓. ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร |           | กรรมการ                    |
| ๔. คณบดีคณะทรัพยากรธรรมชาติ            |           | กรรมการ                    |
| ๕. คณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี      |           | กรรมการ                    |
| ๖. นางจุฑามาศ                          | ทีอร่าม   | กรรมการและเลขานุการ        |
| ๗. นางสาวชลาลัย                        | เหง้าน้อย | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่

๑. ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำข้อปรึกษาทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
๒. ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้

๒. คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

|                                |               |               |
|--------------------------------|---------------|---------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร     | ภูศรีฐาน      | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุมินทร   | เป้าธรรม      | กรรมการ       |
| ๓. อาจารย์อาภา                 | อยู่สุข       | กรรมการ       |
| ๔. อาจารย์วิไลพร               | หงษ์ขุนทด     | กรรมการ       |
| ๕. อาจารย์นุชนภา               | แก้วมุงคุณ    | กรรมการ       |
| ๖. อาจารย์พยอม                 | กบิลพัฒน์     | กรรมการ       |
| ๗. อาจารย์ชัชชัย               | รัตนะพันธ์    | กรรมการ       |
| ๘. อาจารย์สีตลา                | วงศ์ภาพสินธุ์ | กรรมการ       |
| ๙. อาจารย์อติตยา               | อู่จันทิ      | กรรมการ       |
| ๑๐. นางสาวพุทธชาติ             | พรหมบุรมย์    | กรรมการ       |
| ๑๑. อาจารย์อนุชาติ             | ไชยทองศรี     | กรรมการ       |
| ๑๒. อาจารย์หทัยรัตน์           | หอมไกรลาศ     | กรรมการ       |
| ๑๓. อาจารย์ทิพวรรณ             | ศิริมาตร      | กรรมการ       |
| ๑๔. อาจารย์ดาริกา              | แสนพวง        | กรรมการ       |
| ๑๕. อาจารย์วรรณิดา             | สารีคำ        | กรรมการ       |
| ๑๖. อาจารย์มานิตย์             | सानอก         | กรรมการ       |
| ๑๗. อาจารย์สมพงษ์              | วะทันติ       | กรรมการ       |
| ๑๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยณรงค์ | ขาวทอง        | กรรมการ       |
| ๑๙. อาจารย์เด็อรุ่ง            | สุวรรณโสภา    | กรรมการ       |
| ๒๐. นางจุฑามาศ                 | ทีอร่าม       | กรรมการ       |
| ๒๑. นางสาวนฤมล                 | สีฟ้าใส       | กรรมการ       |
| ๒๒. อาจารย์พัชรี               | ครองกิจศิริ   | กรรมการ       |
| ๒๓. อาจารย์พุทธชาติ            | ทองโคตร       | กรรมการ       |
| ๒๔. อาจารย์สุตาพรรณ            | อาจกล้า       | กรรมการ       |
| ๒๕. อาจารย์สำเนียง             | สุนพัฒน์      | กรรมการ       |
| ๒๖. อาจารย์ศรีบุญญา            | ชัยวิเชียร    | กรรมการ       |
| ๒๗. อาจารย์วินัย               | หล้าวงษ์      | กรรมการ       |
| ๒๘. อาจารย์วีระชัย             | จรบุรมย์      | กรรมการ       |
| ๒๙. นางสาวจันทิตา              | แก้วทองมี     | กรรมการ       |
| ๓๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา  | พรหมเกษ       | กรรมการ       |
| ๓๑. นายทรงศิลป์                | ประทุมวงษ์    | กรรมการ       |
| ๓๒. อาจารย์จิรวัดน์            | ศุภโกศล       | กรรมการ       |

|   |               |         |
|---|---------------|---------|
| ๓๓. อาจารย์พานทอง                             | ศุภโกศล       | กรรมการ |
| ๓๔. อาจารย์ยุพิน                              | เรืองแจ้ง     | กรรมการ |
| ๓๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาติ                  | วรรณขาว       | กรรมการ |
| ๓๖. อาจารย์สุนันท์                            | แก้วอาษา      | กรรมการ |
| ๓๗. อาจารย์ชัยญาพัชญ์                         | จงจิตเจริญชัย | กรรมการ |
| ๓๘. อาจารย์เพ็ญแข                             | วงศ์สุริยา    | กรรมการ |
| ๓๙. อาจารย์เสกสรร                             | พลสุวรรณ      | กรรมการ |
| ๔๐. อาจารย์ชัชฎา                              | หล้าวงษ์      | กรรมการ |
| ๔๑. อาจารย์ทรงยุทธ                            | ต้นวัน        | กรรมการ |
| ๔๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ พ.ต.ธเนศวร์อุดม | จุมพลหล้า     | กรรมการ |
| ๔๓. อาจารย์ประสิทธิ์                          | ชาระ          | กรรมการ |
| ๔๔. อาจารย์ภัทรวรรณ                           | ล้ำราญเลข     | กรรมการ |
| ๔๕. อาจารย์รัชดาพร                            | บุญกอง        | กรรมการ |
| ๔๖. นายวุฒิพงษ์                               | ฮามวงศ์       | กรรมการ |
| ๔๗. รองศาสตราจารย์ น.สพ.ชำนาญวิทย์            | พรหมโคตร      | กรรมการ |
| ๔๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลันธร                  | วิชาศิลป์     | กรรมการ |
| ๔๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิทักษ์พล               | พรอนอก        | กรรมการ |
| ๕๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรอนงค์                 | พวงชมพู       | กรรมการ |
| ๕๑. นายพิเชษฐ                                 | เทพบำรุง      | กรรมการ |
| ๕๒. นางสาวกมลวรรณ                             | จงจิตต์       | กรรมการ |
| ๕๓. นางสาวมิ่งกมล                             | หงษาวงศ์      | กรรมการ |
| ๕๔. นางสาวพิลาศลักษณ์                         | ปานประเสริฐ   | กรรมการ |
| ๕๕. นางนุชจรรย์                               | สตางค์รัตน์   | กรรมการ |
| ๕๖. นางสาววราลักษณ์                           | เกตุไพบูลย์   | กรรมการ |
| ๕๗. นางสาววาสนา                               | สกุลโพน       | กรรมการ |
| ๕๘. นางดวงพร                                  | เทียนถาวร     | กรรมการ |
| ๕๙. นางสาวธัญญา                               | ปากเพียร      | กรรมการ |
| ๖๐. นายสยาม                                   | ประจูดทะเลศรี | กรรมการ |
| ๖๑. นายมติ                                    | นารามย์       | กรรมการ |
| ๖๒. อาจารย์ปานิสราร                           | ประจูดทะเลศรี | กรรมการ |
| ๖๓. นางสาวพนิดา                               | ไครสามเมา     | กรรมการ |
| ๖๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จักรเศ                  | เมตตะอำรงค์   | กรรมการ |
| ๖๕. นางสาวภาณีษา                              | สัตนาโค       | กรรมการ |

๖๖.นางสาวชลาลัย

เห้าน้อย

กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. ศึกษาเอกสารกฎระเบียบในการประเมินผลการดำเนินงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
๒. ออกแบบและสร้างแบบติดตามผลการดำเนินงานของโครงการและสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของการปกครองส่วนท้องถิ่นตามมิติการให้บริการ
๓. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญโดยให้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ตามตัวชี้วัดมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
๔. ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการให้คำแนะนำจัดพิมพ์และทำสำเนาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจต่อไป
๖. รวบรวมข้อมูล จากเอกสาร ได้แก่ หนังสือ วารสาร เอกสารรายงานจากทางองค์การบริหารส่วนจังหวัด หนังสือพิมพ์ บทความที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ และผู้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็น อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่ผ่านการอบรมแล้วควบคุมโดยคณะทำงาน บุคลากร คณาจารย์ นักวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามให้ผู้ปฏิบัติงานผู้ร่วมโครงการผู้มีส่วนได้เสียผู้ที่ได้รับผลกระทบและประชาชนทั่วไปตามหมู่บ้านต่างๆให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานที่ทำสัญญาจ้าง
๗. วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์เนื้อหา และหาค่าความถี่ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อสรุปผลและเขียนรายงานเมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย คณะทำงานทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ความถูกต้องหลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ การวิเคราะห์ความสอดคล้องกับด้านที่ให้ประเมินของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้การวิเคราะห์ ซึ่งเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเอกสารซึ่งก็จะเป็นการอ่านและการตีความหมายสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย จากเอกสารต่างๆโดยพิจารณาองค์ประกอบอื่นๆร่วมด้วยเช่นข้อมูลย้อนหลังหรือความหมายที่ซ่อนอยู่ในระหว่างบรรทัด โดยตีความหมายสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
๘. จัดทำรายงานฉบับร่าง จำนวน ๑ เล่ม เพื่อให้หน่วยงานที่จ้างตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ จำนวน ๔ เล่ม พร้อมแนบแผ่นบันทึกข้อมูลจำนวน ๔ แผ่น

๓. คณะกรรมการประสานงาน

|                 |            |                     |
|-----------------|------------|---------------------|
| ๑. นางสาวชลาลัย | เห้าน้อย   | ประธานกรรมการ       |
| ๒. นางจุฑามาศ   | ที่อร่าม   | กรรมการ             |
| ๓. นายทรงศิลป์  | ประทุมวงษ์ | กรรมการ             |
| ๔. นางสาวนฤมล   | สัพโส      | กรรมการและเลขานุการ |

หน้าที่

๑. ประสานการดำเนินงานกับคณะกรรมการดำเนินโครงการและองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร
๒. รายงานผลการดำเนินงานโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการ
๓. ประสานการจัดส่งรายงานความก้าวหน้าและรายงานฉบับสมบูรณ์ตามข้อกำหนดและข้อเสนอโครงการ

๔. ดำเนินการอื่นๆ ที่ประยชน์ต่อการดำเนินโครงการ

๕. คณะกรรมการเงินและบัญชี

|                 |            |                     |
|-----------------|------------|---------------------|
| ๑. นางจุฑามาศ   | ที่อร่าม   | ประธานกรรมการ       |
| ๒. นางสาวณมล    | สีฟ้า      | กรรมการ             |
| ๓. นายทรงศิลป์  | ประทุมวงษ์ | กรรมการ             |
| ๔. นางสาวชลาลัย | เหง้าน้อย  | กรรมการและเลขานุการ |

หน้าที่

๑. เบิก-จ่ายงบประมาณจาก สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ให้กับที่ปรึกษา
๒. ตรวจสอบรายการเบิก-จ่าย ระหว่างหน่วยงานที่ทำสัญญาจ้างที่ปรึกษา สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และที่ปรึกษา
๓. สรุปและรายงานผลการเบิกจ่าย
๔. ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ให้คณะกรรมการที่ได้รับคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(รองศาสตราจารย์ไมเชิด ศรีภูธร)

รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร  
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาล  
ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ของ.....เทศบาลตำบลหนองสนม.....

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการ  
ให้บริการของ.....เทศบาลตำบลหนองสนม..... เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการ  
ปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนคณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือ  
จากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม.

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ให้ถูกต้องเพื่อเป็นประโยชน์ในการ  
พัฒนาการให้บริการของ.....เทศบาลตำบลหนองสนม..... เป็นอย่างยิ่งคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็น  
ความลับจะไม่มีการทบทวนท่านทางด้านารรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม  
คณะประเมินจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  อายุไม่เกิน 20 ปี  21 - 40 ปี  41 - 60 ปี  60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 

|                                  |  |  |
|----------------------------------|--|--|
| <input type="radio"/> ประถมศึกษา | <input type="radio"/> มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="radio"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="radio"/> ระดับ ปวส. | <input type="radio"/> ปริญญาตรี        | <input type="radio"/> สูงกว่าปริญญาตรี       |
4. อาชีพ
 

|  |                                     |                                     |   |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input type="radio"/> เกษตรกร            | <input type="radio"/> ผู้ประกอบการ  | <input type="radio"/> ข้าราชการ     | <input type="radio"/> นักเรียน / นักศึกษา |
| <input type="radio"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="radio"/> ธุรกิจส่วนตัว | <input type="radio"/> รับจ้างทั่วไป | <input type="radio"/> อื่นๆ               |
6. ความถี่ที่ท่านมารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)
 

|                                  |                                      |                                    |  |
|----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| <input type="radio"/> 1 ครั้ง/ปี | <input type="radio"/> 2 - 3 ครั้ง/ปี | <input type="radio"/> 4-5 ครั้ง/ปี | <input type="radio"/> 6 ครั้งขึ้นไป/ปี |
|----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม**

ระดับความพึงพอใจ      5 คะแนน คือ พึงพอใจมากที่สุด      2 คะแนน คือ พึงพอใจน้อย  
 4 คะแนน คือ พึงพอใจมาก      1 คะแนน คือ พึงพอใจน้อยที่สุด  
 3 คะแนน คือ พึงพอใจปานกลาง

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ   | ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |   |   |   |   | จัดเก็บพันนรายได้ |   |   |   |   | สาธารณูปโภค      |   |   |   |   | ด้านพัฒนาชุมชน   |   |   |   |   |
|--|---------------------------|---|---|---|---|-------------------|---|---|---|---|------------------|---|---|---|---|------------------|---|---|---|---|
|  | ระดับความพึงพอใจ          |   |   |   |   | ระดับความพึงพอใจ  |   |   |   |   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|  | 5                         | 4 | 3 | 2 | 1 | 5                 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>                         |                           |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน        |                           |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ                               |                           |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ      |                           |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน             |                           |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ |                           |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง                                 |                           |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                     |                           |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ                     |                           |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร           |                           |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                                |                           |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 4. มีกลไกเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ              |                           |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                                     |                           |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ   | ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |   |   |   |   | จัดเก็บพัฒนารoad |   |   |   |   | สาธารณูปโภค      |   |   |   |   | ด้านพัฒนาชุมชน   |   |   |   |   |
|--|---------------------------|---|---|---|---|------------------|---|---|---|---|------------------|---|---|---|---|------------------|---|---|---|---|
|  | ระดับความพึงพอใจ          |   |   |   |   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|  | 5                         | 4 | 3 | 2 | 1 | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6. เข้มแข็งช่องทางบริการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก  |                           |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่  |                           |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>   |                           |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม                                       |                           |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่   |                           |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ                       |                           |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ |                           |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ   |                           |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ                     |                           |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                           |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ   |                           |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ                          |                           |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด   |                           |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ   |                           |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |
| 5. บ้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย   |                           |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ค

การวิเคราะห์ข้อมูล

งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทา  
สาธารณภัย

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

| รายการ   | N          | Mean        | Std. Deviation | ร้อยละ       | แปรผล            |
|--|------------|-------------|----------------|--------------|------------------|
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน        | 400        | 4.97        | .178           | 99.35        | มากที่สุด        |
| 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ                                | 400        | 4.83        | .376           | 96.60        | มากที่สุด        |
| 1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ       | 400        | 4.85        | .355           | 97.05        | มากที่สุด        |
| 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน              | 400        | 4.83        | .381           | 96.65        | มากที่สุด        |
| 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ | 400        | 4.67        | .473           | 93.30        | มากที่สุด        |
| 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง                                  | 400        | 4.67        | .472           | 93.35        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>  | <b>400</b> | <b>4.80</b> | <b>.628</b>    | <b>96.05</b> | <b>มากที่สุด</b> |

ด้านช่องทางการให้บริการ

| รายการ  | N          | Mean        | Std. Deviation | คิดเป็นร้อยละ | แปรผล            |
|---|------------|-------------|----------------|---------------|------------------|
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ           | 400        | 4.80        | .401           | 96.00         | มากที่สุด        |
| 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | 400        | 4.72        | .450           | 94.40         | มากที่สุด        |
| 2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                      | 400        | 4.68        | .466           | 93.65         | มากที่สุด        |
| 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ   | 400        | 4.69        | .464           | 93.75         | มากที่สุด        |
| 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                           | 400        | 4.61        | .488           | 92.20         | มากที่สุด        |
| 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก         | 400        | 4.59        | .492           | 91.80         | มากที่สุด        |
| 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่                    | 400        | 4.61        | .488           | 92.25         | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>400</b> | <b>4.67</b> | <b>.388</b>    | <b>93.44</b>  | <b>มากที่สุด</b> |

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

|   | N          | Mean        | Std. Deviation | คิดเป็นร้อยละ | แปรผล            |
|---|------------|-------------|----------------|---------------|------------------|
| 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม                | 400        | 4.60        | .492           | 91.90         | มากที่สุด        |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่                                 | 400        | 4.53        | .510           | 90.60         | มากที่สุด        |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | 400        | 4.83        | .412           | 96.65         | มากที่สุด        |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม                                      | 400        | 4.87        | .342           | 97.30         | มากที่สุด        |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                   | 400        | 4.86        | .350           | 97.15         | มากที่สุด        |
| 3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่                                   | 400        | 4.86        | .350           | 97.15         | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>400</b> | <b>4.76</b> | <b>.618</b>    | <b>95.125</b> | <b>มากที่สุด</b> |

**ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

|   | N          | Mean        | Std. Deviation | คิดเป็นร้อยละ | แปรผล            |
|---|------------|-------------|----------------|---------------|------------------|
| 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                 | 400        | 4.73        | .443           | 94.65         | มากที่สุด        |
| 4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ   | 400        | 4.47        | .499           | 89.3          | มาก              |
| 4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด                                   | 400        | 4.50        | .501           | 89.95         | มากที่สุด        |
| 4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ         | 400        | 4.51        | .500           | 90.3          | มากที่สุด        |
| 4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 400        | 4.87        | .334           | 97.45         | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>400</b> | <b>4.62</b> | <b>0.478</b>   | <b>92.33</b>  | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน</b>   | <b>400</b> | <b>4.71</b> | <b>0.38</b>    | <b>94.24</b>  | <b>มากที่สุด</b> |

งานบริการด้านการจัดเก็บพัฒนารายได้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

| รายการ   | N   | Mean | Std.   | ร้อยละ | แปรผล     |
|--|-----|------|--------|--------|-----------|
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก<br>ซับซ้อน มีความชัดเจน       | 400 | 4.92 | .279   | 98.30  | มากที่สุด |
| 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ                                  | 400 | 4.88 | .325   | 97.60  | มากที่สุด |
| 1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ<br>แนะนำขั้นตอนการให้บริการ     | 400 | 4.93 | .251   | 98.65  | มากที่สุด |
| 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ<br>ให้บริการอย่างชัดเจน            | 400 | 4.94 | .248   | 98.80  | มากที่สุด |
| 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม<br>ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | 400 | 4.96 | .202   | 99.15  | มากที่สุด |
| 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง                                    | 400 | 4.94 | .233   | 98.85  | มากที่สุด |
| <b>เฉลี่ย</b>  | 400 | 4.93 | .62819 | 98.56  | มากที่สุด |

ด้านช่องทางการให้บริการ

| รายการ  | N   | Mean | Std.   | ร้อยละ | แปรผล     |
|---|-----|------|--------|--------|-----------|
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ<br>ผู้ใช้บริการ           | 400 | 4.88 | .331   | 97.50  | มากที่สุด |
| 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียง<br>ตามสาย/เอกสาร | 400 | 4.89 | .310   | 97.85  | มากที่สุด |
| 2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                          | 400 | 4.93 | .255   | 98.60  | มากที่สุด |
| 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ<br>ผู้รับบริการ   | 400 | 4.90 | .297   | 98.05  | มากที่สุด |
| 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                               | 400 | 4.81 | .397   | 96.10  | มากที่สุด |
| 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ<br>สะดวก         | 400 | 4.86 | .353   | 97.10  | มากที่สุด |
| 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่                        | 400 | 4.92 | .272   | 98.40  | มากที่สุด |
| <b>เฉลี่ย</b>   | 400 | 4.88 | .38756 | 97.66  | มากที่สุด |

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| รายการ   | N   | Mean | Std. | ร้อยละ | แปรผล     |
|--|-----|------|------|--------|-----------|
| 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกาย<br>สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม                     | 400 | 4.91 | .283 | 98.25  | มากที่สุด |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ<br>ปฏิบัติหน้าที่                                    | 400 | 4.96 | .225 | 99.15  | มากที่สุด |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่<br>กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ<br>ให้บริการ | 400 | 4.95 | .283 | 98.95  | มากที่สุด |

|  |            |             |               |              |                  |
|--|------------|-------------|---------------|--------------|------------------|
| 3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ<br>ตอบข้อซักถาม    | 400        | 4.92        | .275          | 98.35        | มากที่สุด        |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่<br>เลือกปฏิบัติ    | 400        | 4.99        | .086          | 99.85        | มากที่สุด        |
| 3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ<br>หน้าที่ | 400        | 4.97        | .156          | 99.50        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>  | <b>400</b> | <b>4.95</b> | <b>.61800</b> | <b>99.01</b> | <b>มากที่สุด</b> |

**ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

|   | N          | Mean        | Std.<br>Deviation | ร้อยละ       | แปรผล            |
|---|------------|-------------|-------------------|--------------|------------------|
| 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ<br>เดินทางมารับบริการ                 | 400        | 4.86        | .350              | 97.15        | มากที่สุด        |
| 4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ   | 400        | 4.97        | .184              | 99.30        | มากที่สุด        |
| 4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด                                       | 400        | 4.94        | .247              | 98.70        | มากที่สุด        |
| 4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น<br>ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ         | 400        | 4.95        | .223              | 98.95        | มากที่สุด        |
| 4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย<br>ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 400        | 4.86        | .350              | 97.15        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>400</b> | <b>4.91</b> | <b>.47814</b>     | <b>98.25</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน</b>   | <b>400</b> | <b>4.92</b> | <b>.38346</b>     | <b>98.37</b> | <b>มากที่สุด</b> |

**งานบริการด้านสาธารณสุข**

| <b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>                              |            |             |             |              |                  |
|---|------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| รายการ  | N          | Mean        | Std.        | ร้อยละ       | แปรผล            |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก<br>ซับซ้อน มีความชัดเจน        | 400        | 4.93        | .251        | 98.65        | มากที่สุด        |
| 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ                                   | 400        | 4.69        | .462        | 93.85        | มากที่สุด        |
| 1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ<br>แนะนำขั้นตอนการให้บริการ      | 400        | 4.71        | .455        | 94.15        | มากที่สุด        |
| 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ<br>อย่างชัดเจน             | 400        | 4.73        | .450        | 94.60        | มากที่สุด        |
| 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรง<br>ต่อความต้องการผู้รับบริการ | 400        | 4.69        | .464        | 93.75        | มากที่สุด        |
| 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง                                     | 400        | 4.67        | .470        | 93.45        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>400</b> | <b>4.74</b> | <b>.628</b> | <b>94.74</b> | <b>มากที่สุด</b> |

| ด้านช่องทางการให้บริการ                                   |            |             |             |              |            |
|---|------------|-------------|-------------|--------------|------------|
| รายการ  | N          | Mean        | Std.        | ร้อยละ       | แปรผล      |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ           | 400        | 4.78        | .418        | 95.50        | มากที่สุด  |
| 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | 400        | 4.41        | .492        | 88.20        | มาก        |
| 2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                      | 400        | 4.35        | .477        | 86.95        | มาก        |
| 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ   | 400        | 4.32        | .467        | 86.40        | มาก        |
| 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                           | 400        | 4.34        | .474        | 86.80        | มาก        |
| 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก         | 400        | 4.37        | .482        | 87.30        | มาก        |
| 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่                    | 400        | 4.31        | .461        | 86.10        | มาก        |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>400</b> | <b>4.41</b> | <b>.388</b> | <b>88.18</b> | <b>มาก</b> |

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   |            |             |             |              |                  |
|---|------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| รายการ  | N          | Mean        | Std.        | ร้อยละ       | แปรผล            |
| 3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม               | 400        | 4.57        | .495        | 91.45        | มากที่สุด        |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่                                 | 400        | 4.40        | .501        | 88.05        | มาก              |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | 400        | 4.90        | .350        | 97.95        | มากที่สุด        |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม                                      | 400        | 4.88        | .328        | 97.55        | มากที่สุด        |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                   | 400        | 4.88        | .328        | 97.55        | มากที่สุด        |
| 3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่                                   | 400        | 4.87        | .337        | 97.40        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>400</b> | <b>4.75</b> | <b>.618</b> | <b>94.99</b> | <b>มากที่สุด</b> |

| ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก                           |     |      |      |        |           |
|---|-----|------|------|--------|-----------|
| รายการ  | N   | Mean | Std. | ร้อยละ | แปรผล     |
| 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ         | 400 | 4.77 | .425 | 95.30  | มากที่สุด |
| 4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ                                   | 400 | 4.54 | .499 | 90.75  | มากที่สุด |
| 4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด                           | 400 | 4.56 | .497 | 91.15  | มากที่สุด |
| 4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ | 400 | 4.55 | .498 | 91.00  | มากที่สุด |

|   |     |      |      |       |           |
|---|-----|------|------|-------|-----------|
| 4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 400 | 4.82 | .387 | 96.35 | มากที่สุด |
| <b>เฉลี่ย</b>   | 400 | 4.65 | .478 | 92.91 | มากที่สุด |
| <b>คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน</b>   | 400 | 4.64 | .245 | 92.71 | มากที่สุด |

งานบริการด้านพัฒนาชุมชน

| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ                                 |     |      |        |        |           |
|---|-----|------|--------|--------|-----------|
| รายการ  | N   | Mean | Std.   | ร้อยละ | แปรผล     |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน       | 400 | 4.97 | .171   | 99.40  | มากที่สุด |
| 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ                               | 400 | 4.94 | .238   | 98.80  | มากที่สุด |
| 1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ      | 400 | 4.91 | .290   | 98.15  | มากที่สุด |
| 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน             | 400 | 4.93 | .269   | 98.55  | มากที่สุด |
| 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | 400 | 4.94 | .238   | 98.80  | มากที่สุด |
| 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง                                 | 400 | 4.96 | .208   | 99.10  | มากที่สุด |
| <b>เฉลี่ย</b>   | 400 | 4.94 | .62819 | 98.80  | มากที่สุด |

| ด้านช่องทางการให้บริการ                                   |     |      |      |        |           |
|---|-----|------|------|--------|-----------|
| รายการ  | N   | Mean | Std. | ร้อยละ | แปรผล     |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ           | 400 | 4.88 | .322 | 97.65  | มากที่สุด |
| 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | 400 | 4.90 | .307 | 97.90  | มากที่สุด |
| 2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                      | 400 | 4.90 | .307 | 97.90  | มากที่สุด |
| 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ   | 400 | 4.86 | .350 | 97.15  | มากที่สุด |
| 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                           | 400 | 4.87 | .339 | 97.35  | มากที่สุด |
| 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก         | 400 | 4.90 | .304 | 97.95  | มากที่สุด |
| 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่                    | 400 | 4.91 | .283 | 98.25  | มากที่สุด |
| <b>เฉลี่ย</b>   | 400 | 4.89 | .316 | 97.74  | มากที่สุด |

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   |     |      |      |        |           |
|---|-----|------|------|--------|-----------|
| รายการ  | N   | Mean | Std. | ร้อยละ | แปรผล     |
| 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | 400 | 4.93 | .260 | 98.55  | มากที่สุด |

|   |     |      |      |       |           |
|---|-----|------|------|-------|-----------|
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่                                 | 400 | 4.94 | .262 | 98.75 | มากที่สุด |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | 400 | 4.93 | .305 | 98.65 | มากที่สุด |
| 3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม                                   | 400 | 4.95 | .213 | 99.05 | มากที่สุด |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                   | 400 | 4.97 | .164 | 99.45 | มากที่สุด |
| 3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่                                | 400 | 4.97 | .171 | 99.40 | มากที่สุด |
| <b>เฉลี่ย</b>   | 400 | 4.95 | .618 | 98.98 | มากที่สุด |

| ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก                                   |     |      |      |        |           |
|---|-----|------|------|--------|-----------|
| รายการ  | N   | Mean | Std. | ร้อยละ | แปรผล     |
| 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                 | 400 | 4.91 | .290 | 98.15  | มากที่สุด |
| 4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ   | 400 | 4.93 | .251 | 98.65  | มากที่สุด |
| 4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด                                   | 400 | 4.92 | .275 | 98.35  | มากที่สุด |
| 4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ         | 400 | 4.83 | .376 | 96.60  | มากที่สุด |
| 4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 400 | 4.75 | .434 | 95.00  | มากที่สุด |
| <b>เฉลี่ย</b>   | 400 | 4.87 | .478 | 97.35  | มากที่สุด |
| <b>คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน</b>   | 400 | 4.91 | .245 | 98.22  | มากที่สุด |

ภาคผนวก ข

ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวนรินทร์ จังหวัดสกลนคร





### บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. 43 น.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยมหิดล. 100 น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. 72 น.
- เนตร หงส์ไกรเลิศ. (2550). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. 44 น.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. 60 น.
- วิทยาลัยนครราชสีมา. (2555). รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555. วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. 42 น.
- สุนารี แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ สาขารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 151 น.
- อุทัย หิรัญโต. (2530). ระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: มาสเตอร์เพรส.
- กิตติ ภัคดิวัฒน์กุล. (2549). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์
- Mullins L.J. (1969). Management and Organizational behavior. London: Pitman Publishing.
- Taro Yamane. (1967). Statistics: an introductory analysis. New York: Harper and Row.