# รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
## ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ดำเนินการโดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

# การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร

# คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนครในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานครในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด ๕,๘๕๗ คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลพรรณานคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ ๙๕ เปอร์เซ็นต์

เอกสารฉบับนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นแนวทางการให้บริการของ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในปีต่อๆไป

คณะทำงาน

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา พรหมเกษ
๓. อาจารย์เดือนรุ่ง สุวรรณโสภา
๔. นางจุฑามาศ ที่อร่าม
๕. นางสาวชลาลัย เหง้าน้อย
๖. นางสาวนฤมล สัพโส
๗. นายทรงศิลป์ ประทุมวงษ์
๘. นายอานันท์ สัพโส

# สารบัญ

คำนำ ก
สารบัญ ข
สารบัญตาราง ง
บทคัดย่อ จ
บทที่ ๑ บทนำ ๑
๑.๑. ที่มาและความสำคัญของปัญหา ๑
๑.๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย ๒
๑.๓. ขอบเขตของการวิจัย ๒
๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา ๒
๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ๓
๑.๓.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร ๓
๑.๔ กรอบแนวคิดการวิจัย ๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ๔
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ ๔
บทที่ ๒ เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ๖
๒.๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ๖
๒.๒ ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๓๒
๒.๒.๑ ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๓๒
๒.๒.๒ ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๓๒
๒.๓ วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๓๔
๒.๓.๑ วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๓๔
๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ๓๔
๒.๔.๑ ความหมายของความพึงพอใจ ๓๔
๒.๔.๒ ลักษณะของความพึงพอใจ ๓๗
๒.๔.๓ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๓๗
๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ๓๘
๒.๖ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ๔๑
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย ๔๓
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ๔๓
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ๔๔
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล ๔๕
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล ๔๕

๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ..... ๔๕
บทที่ ๔ ผลการดำเนินงานวิจัย ๔๗
๔.๑ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ..... ๔๗
๔.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๔๗
๔.๑.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและ ๔๙
สุขาภิบาล ๔๙
๔.๑.๓ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ๕๑
๔.๑.๔ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๕๔
๔.๑.๕ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ๕๖
๔.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณา
นิคม จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ..... ๕๙
บทที่ ๕ สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ๖๑
๕.๑ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ในการให้บริการ ๔ ด้าน
..... ๖๑
๕.๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๖๑
๕.๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ๖๑
๕.๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๖๑
๕.๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๖๑
๕.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอ
พรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน ..... ๖๒
๕.๒.๑ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ๖๒
๕.๒.๒ งานด้านรายได้หรือภาษี ๖๒
๕.๒.๓ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๖๒
ภาคผนวก ๖๓
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ..... ๖๓
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบล
พรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ..... ๖๘
ภาคผนวก ค หนังสือเก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในรูปแบบออนไลน์ (Online) ..... ๙๐
บรรณานุกรม ๑๐๕

# สารบัญตาราง

ตาราง ๑ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ..... ๕๐
ตาราง ๒ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ..... ๕๓
ตาราง ๓ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ..... ๕๕
ตาราง ๔ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ..... ๕๗
ตาราง ๕ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ..... ๖๐

**ชื่อเรื่อง** การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
**หน่วยงานศึกษา** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
**ปีที่จัดพิมพ์** ๒๕๖๔

## บทคัดย่อ

การดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ ของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร โดยให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ประชาชน นักเรียน/นักศึกษา ที่มาขอรับบริการ กับเทศบาลตำบลพรรณานคร โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน จำนวน ๔๐๐ ชุด พบว่า

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็น ร้อยละ ๙๖.๓๐ โดยพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ตามลำดับ

# บทที่ ๑ บทนำ

## ๑.๑. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินกิจการใดๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรท้องถิ่นของประเทศไทยเรามีมาตั้งแต่ปี ๒๔๗๕ ซึ่งรัฐบาลในแต่ละยุคสมัยต่างก็ให้ความสำคัญโดยการกำหนดและดำเนินการตามนโยบายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การถือกำเนิดของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ นับเป็นวางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการและการพัฒนาท้องถิ่น

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ยังคงสานเจตนารมณ์ในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด

เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการบริหารราชการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๕๐ ในหมวด ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา ๒๘๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และนอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

สิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น แต่ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล จำเป็นต้องรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. ๒๕๕๓: ๔)

จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร จึงถือเป็นเครื่องมือและแนวทางคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้บริการ ได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

**๑.๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข

๓. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

**๑.๓. ขอบเขตของการวิจัย**

**๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา**

การศึกษานี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้งนี้คณะผู้ดำเนินงานได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ใน ๔ งาน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
๒. งานด้านรายได้หรือภาษี
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านสาธารณสุข

โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

**๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนครในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๕,๘๕๗คน

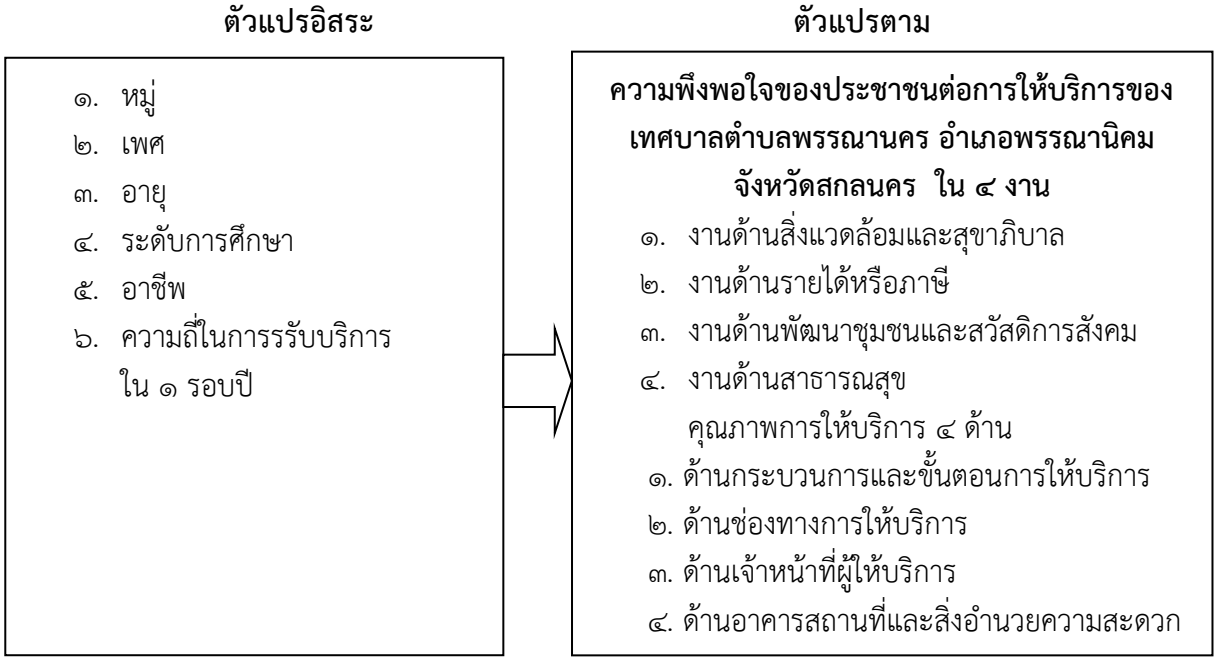
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนครเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนครในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ ๙๕ เปอร์เซ็นต์ จำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ ๐.๐๕

**๑.๓.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร**

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

## ๑.๔ กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ดังแสดงในภาพที่ ๑.๑




ภาพที่ ๑.๑ กรอบแนวคิดการวิจัย

**๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

๑. ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข

๓. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

**๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ**

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

**ประชาชน** หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐและเอกชน

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของประชาชนการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

**ขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง การที่เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ได้จัดระบบขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจน มีการติดประกาศ แจ้งขั้นตอนการให้การบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

**ช่องทางการให้บริการ** หมายถึง การที่เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง การที่เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนครได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับ ทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

**สิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง การที่เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนครได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น

# บทที่ ๒ เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ดำเนินงานได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและวรรณกรรมต่างๆ ต่างประเทศ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

๒.๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร
๒.๒ ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒.๓ วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
๒.๖ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

## ๒.๑ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

### ความเป็นมาของเทศบาลตำบลพรรณานคร

สภาตำบลพรรณา ได้รับการยกฐานะเป็น **องค์การบริหารส่วนตำบลพรรณา** ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๓๙ และประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับประกาศทั่วไป เล่มที่ ๑๑๓ ตอนพิเศษ ๕๒ ง ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๓๙ มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๐

องค์การบริหารส่วนตำบลพรรณา ได้รับการยกฐานะเป็น **เทศบาลตำบลพรรณานคร** ตั้งแต่วันที่ ๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๖ เป็นต้นไป ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง เปลี่ยนชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลพรรณา อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลพรรณานคร และจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลพรรณานคร ลงวันที่ ๒๗ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

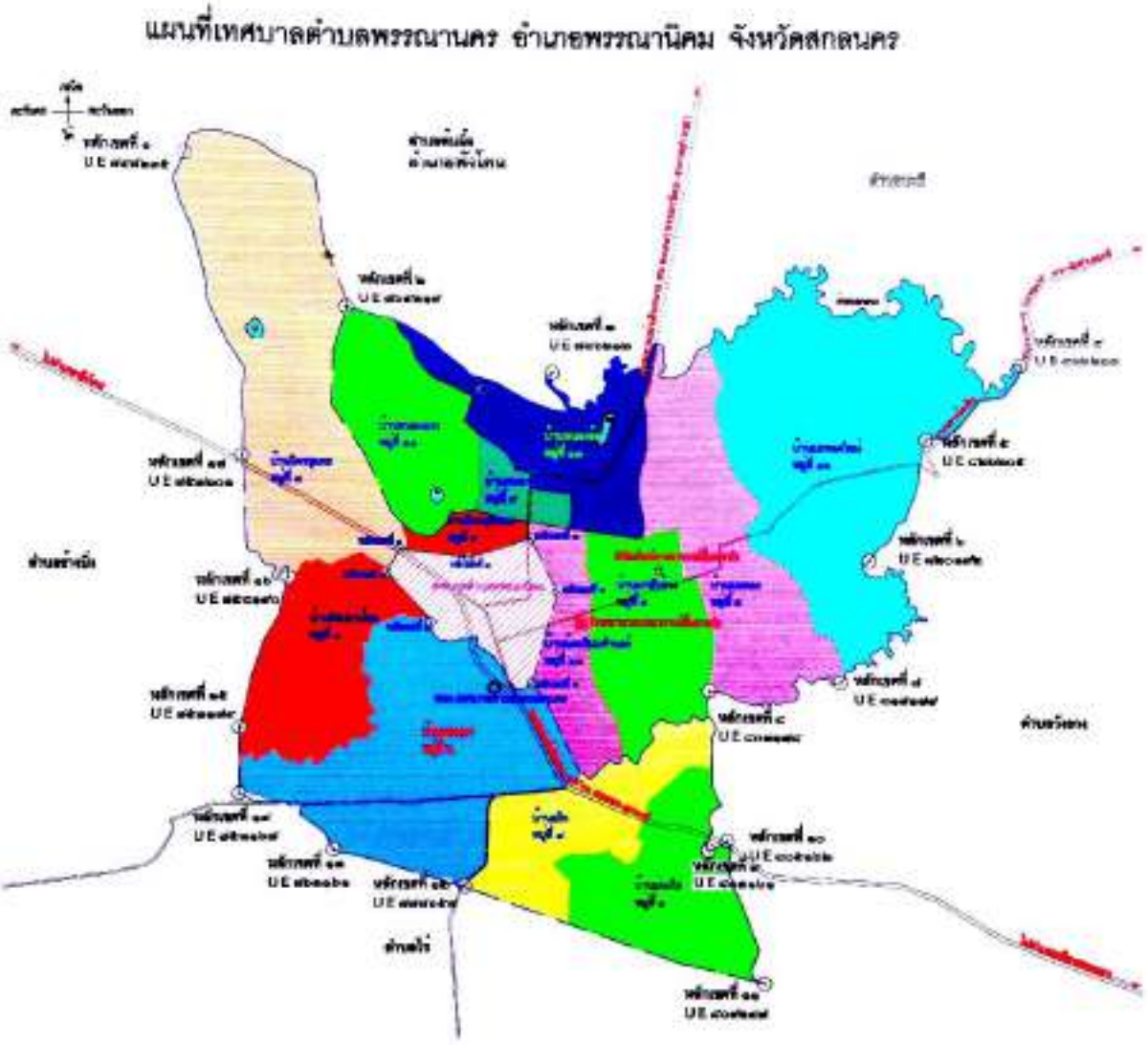
### ๑. ด้านกายภาพ

**๑.๑ ที่ตั้ง** เทศบาลตำบลพรรณานคร ตั้งอยู่ที่ หมู่ ๒ ถนนนิตโย ตำบลพรรณา อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เป็น ๑ ใน ๑๐ ตำบลของอำเภอพรรณานิคม เป็นที่ตั้งของที่ว่าการอำเภอพรรณานิคม และส่วนราชการหลายแห่ง ระยะทางห่างจากจังหวัดสกลนครประมาณ ๓๙ กิโลเมตร โดยใช้ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒๒ (สายสกลนคร-อุดรธานี) มีเนื้อที่ประมาณ ๓๐.๐๗ ตร.กม. หรือประมาณ ๑๘,๗๕๐ ไร่ มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกับท้องถิ่นและอำเภอใกล้เคียง และมีพื้นที่แยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้

| | |
|---|---|
| ทิศเหนือ | ติดต่อกับ ตำบลต้นผึ้ง อำเภอพังโคน และตำบลบะฮี อำเภอพรรณานิคม |
| ทิศใต้ | ติดต่อกับ ตำบลวังยาง และตำบลไร่ อำเภอพรรณานิคม |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับ ตำบลวังยาง อำเภอพรรณานิคม |
| ทิศตะวันตก | ติดต่อกับ ตำบลช้างมิ่ง อำเภอพรรณานิคม |

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | เนื้อที่ (ตร.กม.) | เนื้อที่ (ไร่) | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|---|
| ๑ | ม่วงไข่ | ๒.๐๙ | ๑,๓๐๓.๑๙ | |
| ๒ | พรรณา | ๒.๖ | ๑,๖๒๑.๒๐ | |
| ๓ | วังปลาป้อม | ๑.๔๒ | ๘๘๕.๔๒ | |
| ๔ | นาหัวช้าง | ๔.๖ | ๒,๘๖๘.๒๘ | |
| ๕ | บะทอง | ๒.๒๔ | ๑,๓๙๖.๗๒ | |
| ๖ | โคกสุวรรณ | ๐.๗ | ๔๓๖.๔๗ | |
| ๗ | เม็ก | ๑.๗๙ | ๑,๑๑๖.๑๓ | |
| ๘ | โคกชุมพร | ๒.๑๓ | ๑,๓๒๘.๑๔ | |
| ๙ | หนองทุ่ม | ๐.๖๖ | ๔๑๑.๕๓ | |
| ๑๐ | น้อยโนนจำนงค์ | ๑.๔ | ๘๗๒.๙๕ | |
| ๑๑ | หนองแวง | ๒.๔ | ๑,๔๙๖.๔๙ | |
| ๑๒ | บะทองใหม่ | ๕.๗ | ๓,๕๕๔.๑๗ | |
| ๑๓ | หนองอ้อ | ๒.๓๔ | ๑,๔๕๙.๐๘ | |
| **รวมทั้งสิ้น** | | **๓๐.๐๗** | **๑๘,๗๕๐** | |

# แผนที่เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร




**ที่มา :** ข้อมูลจาก กองช่าง เทศบาลตำบลพรรณานคร

**๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ** พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเรียบถึงราบลุ่ม อยู่สูงกว่าระดับน้ำทะเล โดยเฉลี่ย ๑๘๐ เมตร เหมาะแก่การทำการเกษตร ปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ และการเลี้ยงสัตว์น้ำ มีแหล่งน้ำธรรมชาติ เช่น ลำน้ำอูน ห้วยอูนเฒ่า เป็นต้น นอกจากนั้น ยังมีหนองน้ำซึ่งกระจายอยู่ทั่วไปภายในตำบล รวมทั้งมีคลองส่งน้ำชลประทานไหลผ่านในตำบลอีกด้วย ข้าวนาปีที่ปลูกเป็นหลัก คือ ข้าวเหนียว ข้าวจ้าว และพืชอายุสั้นที่ปลูกหลังการ ทำนา ได้แก่ พริก ถั่วลิสง ข้าวโพด แตงกวา เป็นต้น

**๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ** ลักษณะภูมิอากาศของอำเภอพรรณานิคม ค่อนข้างร้อนชื้น มี ๓ ฤดู ฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์-เดือนเมษายนของทุกปี อากาศจะร้อนมากในเดือนเมษายน ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม-เดือนตุลาคมของทุกปี ฝนจะตกชุกในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน-เดือนกุมภาพันธ์ อากาศจะหนาวจัดในช่วงเดือนธันวาคม-เดือนมกราคม

**๑.๔ ลักษณะของดิน**

ตำบลพรรณา อำเภอพรรณานิคม ประกอบด้วยชุดดิน ๔ ชุด คือ ดินชุดพิมาย ดินชุดร้อยเอ็ด ดินชุดโพนพิสัย ดินชุดอุบล

**๑) ดินชุดพิมาย** เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นดินเหนียว สีสันเป็นสีน้ำตาลปนเทา สีน้ำตาลอ่อน สีเทาปนน้ำตาล สีเทาปนชมพู หรือสีเทาแย้ม มีจุดเป็นสีแดงปนเหลือง สีน้ำตาลแก่ปนเหลือง หรือสีแดง เกิดจากการทับถมของตะกอนลำน้ำค่อนข้างใหม่ พบบริเวณที่ราบน้ำท่วมถึง เป็นดินลึกมากมีการระบายน้ำเลว มักมีน้ำท่วมขังบริเวณผิวดินเป็นระยะเวลา ๓-๔ เดือน ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำถึงปานกลาง ปฏิกิริยาดินเป็นกรดจัดถึงเป็นกรดเล็กน้อย (ph ๔.๕-๖.๕) สภาพพื้นที่ราบเรียบความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง ๑๘๐ เมตรมีความลาดชัน ๐.๑% ปัจจุบันบางแห่งใช้ทำนาบางแห่งไม่ใช้ประโยชน์ปล่อยให้พวกพืชริมน้ำขึ้นอยู่

ปัญหาในการใช้ประโยชน์ดินที่สำคัญคือ ดินเปียกแฉะมากเกินไปเป็นข้อจำกัดในการเลือกชนิดพืชที่จะปลูกเพราะบางทีอาจเกิดน้ำท่วมทำให้พืชเสียหายได้

**๒) ดินชุดร้อยเอ็ด** เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นดินร่วน สีดินเป็นสีเทาอ่อน สีเทาปนชมพู สีน้ำตาลปนเทา หรือสีน้ำตาลอ่อน มีจุดปะสีน้ำตาลแก่ สีน้ำตาลปนเหลือง เกิดจากตะกอนลำน้ำที่ถูกพัดมาทับถมบนลานตะพักลำน้ำระดับต่ำมีการระบายน้ำเลวมักมีน้ำท่วมขังบนผิวดินระยะเวลา ๒-๓ เดือน ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำ ปฏิกิริยาเป็นกรดจัดถึงเป็นกรดปานกลาง สภาพพื้นที่ราบเรียบ ความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง ๑๘๐ เมตร มีความลาดชัน ๐.๑ %

ปัจจุบันใช้ประโยชน์ในการทำนาเป็นส่วนใหญ่ บางแห่งยังคงเป็นสภาพป่าอยู่ ปัญหาในการใช้ประโยชน์ที่ดินที่สำคัญคือ ดินมีความอุดมสมบูรณ์ต่ำและเนื้อดินค่อนข้างเป็นทราย

**๓ ) ดินชุดโพนพิสัย** เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินร่วน ดินเป็นสีน้ำตาลปนเทาเข้ม หรือสีน้ำตาลแก่จนถึงสีแดง และอาจพบจุดปะบางเล็กน้อยเกิดจากการตกตะกอนลำน้ำที่ทับถมบนลานตะพักลำน้ำระดับกลางและลำน้ำระดับสูงเป็นดินลึกปานกลางถึงลึกมาก มีการระบายน้ำค่อนข้างดี ดินมักมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำ เป็นปฏิกิริยาเป็นกรดถึงกรดเล็กน้อย สภาพพื้นที่ราบเรียบ ความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง ๑๘๐ เมตร มีความลาดชัน ๐-๑ % ปัจจุบันใช้ประโยชน์ในการปลูกพืชไร่ บางแห่งใช้ปลูกไม้ยืนต้น และบางแห่งยังคงสภาพเป็นป่าอยู่

ปัญหาในการใช้ประโยชน์ที่ดินที่สำคัญคือ เป็นดินเค็มมีเกลือโซเดียมคลอไรด์อยู่ในดินปริมาณมากเกินไปจนเป็นพิษต่อพืช

**๔) ดินชุดอุบล** เป็นกลุ่มดินร่วน สีดินเป็นสีเทาอ่อน เทาปนชมพู น้ำตาล น้ำตาลปนเทา น้ำตาลอ่อน มีจุดปะน้ำตาลปนเหลือง สีน้ำตาลแก่ เกิดจากการตกตะกอนลำน้ำเก่าที่พัดพามาทับถมบนลานตะพักลำน้ำระดับต่ำ เป็นพวกดินลึกมาก มีการระบายน้ำเลว มักมีน้ำขังบนผิวดิน เป็นระยะเวลา ๒-๓ เดือน ดินมักมีความสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำ เป็นปฏิกิริยาดินเป็นกรดปานกลาง เป็นด่างปานกลาง สภาพที่ราบเรียบ ความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง ๑๘๐ เมตร มีความลาดชัน ๐-๑% ปัจจุบันใช้ประโยชน์ในการทำนา บางแห่งเป็นกลุ่มที่มีพืชเค็มขึ้นกระจัดกระจายทั่วไป

ปัญหาในการใช้ประโยชน์ที่ดิน คือ เป็นดินเค็มมีเกลือ โซเดียมคลอไรด์อยู่ในดินปริมาณมากเกินไปจนเป็นพิษต่อพืช

**ที่มา :** ข้อมูลจากสำนักงานเกษตรอำเภอพรรณานิคม

**๑.๕ ลักษณะของแหล่งน้ำ**

แหล่งน้ำที่สำคัญของเขตเทศบาลตำบลพรรณานคร ประกอบด้วยแหล่งน้ำธรรมชาติหลายสาย เช่น ลำน้ำอูน ห้วยอูนเฒ่า ห้วยทราย ห้วยเหมือง หนองทุ่ม เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะมีการส่งเสริมให้เกษตรกรทำนานอกฤดูกาลแล้ว ยังมีการส่งเสริมให้เกษตรกรปลูกพืชในช่วงฤดูแล้งอีกด้วย ข้อมูลแหล่งน้ำในพื้นที่ ประกอบด้วย

| ที่ | ชื่อแหล่งน้ำ | ที่ตั้ง | ขนาดเนื้อที่ | | | ความจุ (ลบ.ม.) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ไร่ | งาน | วา | |
| ๑ | หนองแวง | บ้านม่วงไข่ หมู่ ๑ | ๑๗ | ๑ | - | ๑๙,๕๘๐ |
| ๒ | ลำห้วยทราย | บ้านม่วงไข่ หมู่ ๑ | ๑๔ | ๑ | - | ๑๑๔,๐๐๐ |
| ๓ | หนองเลิง | บ้านพรรณา หมู่ ๒ | ๒ | ๒ | ๑ | ๒๖,๙๘๐ |
| ๔ | หนองไม้ตาย | บ้านพรรณา หมู่ ๒ | ๖๘ | ๑ | ๓ | ๒๔๐,๐๐๐ |
| ๕ | ลำน้ำอูน | บ้านพรรณา หมู่ ๒ | ๑๐๘ | - | ๓ | ๙๒๘,๐๐๐ |
| ๖ | ห้วยอูนเฒ่า | บ้านพรรณา หมู่ ๒ | ๗๑ | - | ๓.๕ | ๓๔๕,๐๐๐ |
| ๗ | หนองพรานเฒ่า ๑ | บ้านวังปลาป้อม หมู่ ๓ | ๑ | - | - | ๖,๙๐๐ |
| ๘ | หนองพรานเฒ่า ๒ | บ้านวังปลาป้อม หมู่ ๓ | ๒ | ๓ | - | ๑๔,๔๐๐ |
| ๙ | หนองแวง | บ้านบะทอง หมู่ ๕ | ๒ | ๒ | ๔๕ | ๒๗,๐๙๗ |
| ๑๐ | ลำห้วยเหมือง | บ้านเม็ก หมู่ ๗ | ๒๐ | - | ๒ | ๙๘,๔๐๐ |
| ๑๑ | หนองช้างน้อย | บ้านโคกชุมพร หมู่ ๘ | ๑ | ๓ | ๔๖ | ๖,๗๕๐ |
| ๑๒ | หนองเขียด | บ้านน้อยโนนจำนงค์ หมู่ ๑๐ | ๑ | ๒ | - | ๙,๑๐๐ |
| ๑๓ | หนองหัววัว | บ้านน้อยโนนจำนงค์ หมู่ ๑๐ | ๒ | ๑ | - | ๖,๐๐๐ |
| ๑๔ | หนองแวง | บ้านหนองแวง หมู่ ๑๑ | ๑๐ | ๓ | ๙๗ | ๕๓,๕๕๐ |
| ๑๕ | หนองเลิงน้อย | บ้านบะทองใหม่ หมู่ ๑๒ | ๒ | ๒ | ๗๕ | ๑๑,๒๐๐ |
| ๑๖ | หนองแวงลม | บ้านบะทองใหม่ หมู่ ๑๒ | ๙ | ๓ | ๗๕ | ๑๖,๐๐๐ |
| ๑๗ | หนองทุ่ม | บ้านหนองอ้อ หมู่ ๑๓ | ๕๔๕ | - | - | ๒,๓๑๐,๐๐๐ |
| ๑๘ | หนองอ้อ | บ้านหนองอ้อ หมู่ ๑๓ | ๓๐ | ๓ | ๗๕ | ๑๖๒,๕๐๐ |

**ที่มา :** ข้อมูลจาก กองช่าง เทศบาลตำบลพรรณานคร

**๒. ด้านการเมือง/การปกครอง**

**๒.๑ เขตการปกครอง** เทศบาลตำบลพรรณานคร มีจำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบล ประกอบด้วย ๑๓ หมู่บ้าน ดังนี้

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | ผู้นำหมู่บ้านชุมชน/ | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| ๑ | ม่วงไข่ | นายอุกฤษ์ ไชยเชษฐ์ | ผู้ใหญ่บ้าน |
| ๒ | พรรณา | นางวารุณี สาขามุละ | ผู้ใหญ่บ้าน |
| ๓ | วังปลาป้อม | นายโสภณ สอนสุราษฎร์ | ผู้ใหญ่บ้าน |
| ๔ | นาหัวช้าง | นายกิตติโรจน์ สีหาคม | ผู้ใหญ่บ้าน |
| ๕ | บะทอง | นายไชยา ทิพม่อม | ผู้ใหญ่บ้าน |
| ๖ | โคกสุวรรณ | นายฐานพัฒน์ ไชยสาคร | กำนัน |
| ๗ | เม็ก | นายสมชาย อามาตย์สมบัติ | ผู้ใหญ่บ้าน |
| ๘ | โคกชุมพร | นางไพเลาะ นาระคล | ผู้ใหญ่บ้าน |
| ๙ | หนองทุ่ม | นายชาญศักดิ์ แก้วพวงดี | ผู้ใหญ่บ้าน |
| ๑๐ | น้อยโนนจำนงค์ | นางนิสาชล ราชัย | ผู้ใหญ่บ้าน |
| ๑๑ | หนองแวง | นางสาวพัชราภรณ์ นำสุย | ผู้ใหญ่บ้าน |
| ๑๒ | บะทองใหม่ | นายเผด็จ ทองนิวัน | ผู้ใหญ่บ้าน |
| ๑๓ | หนองอ้อ | นายสมศักดิ์ เสนาคำ | ผู้ใหญ่บ้าน |

หมู่บ้านที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลบางส่วน จำนวน ๓ หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ ๒ บ้านพรรณา , หมู่ ๖ บ้านโคกสุวรรณ และหมู่ ๑๐ บ้านน้อยโนนจำนงค์

**๒.๒ การเลือกตั้ง** เทศบาลตำบลพรรณานคร มีหมู่บ้านในเขตพื้นที่จำนวน ๑๓ หมู่บ้าน มีนายกเทศมนตรี ที่มาจากการเลือกตั้ง ๑ คน และสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน ๑๒ คน เขตเลือกตั้งละ ๖ คน แบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น ๒ เขตเลือกตั้ง ดังนี้

| **เขตเลือกตั้งที่ ๑** | | **เขตเลือกตั้งที่ ๒** | |
|---|---|---|---|
| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน |
| ๑ | ม่วงไข่ | ๔ | นาหัวช้าง |
| ๒ | พรรณา | ๕ | บะทอง |
| ๓ | วังปลาป้อม | ๙ | หนองทุ่ม |
| ๖ | โคกสุวรรณ | ๑๐ | น้อยโนนจำนงค์ |
| ๗ | เม็ก | ๑๑ | หนองแวง |
| ๘ | โคกชุมพร | ๑๒ | บะทองใหม่ |
| | | ๑๓ | หนองอ้อ |

การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น ในปี ๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๔ ประชาชนให้ความร่วมมือในการเลือกตั้งเป็นอย่างดี

**๒.๒.๑ จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔)**

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลพรรณานคร ๔,๖๙๐ คน
- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลพรรณานคร เขตเลือกตั้งที่ ๑ จำนวน ๒,๑๒๘ คน
- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลพรรณานคร เขตเลือกตั้งที่ ๒ จำนวน ๒,๕๖๒ คน

**๒.๒.๒ จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔)**

**นายกเทศมนตรี**

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี ๓,๓๒๔ คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น ๔,๖๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๗

-จำนวนบัตรดี ๓,๒๔๓ บัตร

-จำนวนบัตรเสีย ๕๘ บัตร

-จำนวนบัตรเลือกตั้งที่ทำเครื่องหมายไม่เลือกผู้สมัครผู้ใด ๒๓ บัตร

**สมาชิกสภาเทศบาลตำบลพรรณานคร เขตเลือกตั้งที่ ๑**

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลพรรณานคร เขตเลือกตั้งที่๑ จำนวน ๑,๔๙๑ คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น ๒,๑๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๖

-จำนวนบัตรดี ๑,๔๕๒ บัตร

-จำนวนบัตรเสีย ๒๙ บัตร

-จำนวนบัตรเลือกตั้งที่ทำเครื่องหมายไม่เลือกผู้สมัครผู้ใด ๑๐ บัตร

**สมาชิกสภาเทศบาลตำบลพรรณานคร เขตเลือกตั้งที่ ๒**

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลพรรณานคร เขตเลือกตั้งที่๒ จำนวน ๑,๘๓๓ คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น ๒,๕๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๕๔

-จำนวนบัตรดี ๑,๗๗๒ บัตร

-จำนวนบัตรเสีย ๓๙ บัตร

-จำนวนบัตรเลือกตั้งที่ทำเครื่องหมายไม่เลือกผู้สมัครผู้ใด ๒๒ บัตร

**ที่มา :** ข้อมูลจาก งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดเทศบาลตำบลพรรณานคร

**๓. ประชากร**

**๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร**

จำนวนราษฎรในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพรรณานคร รวมทั้งสิ้น ๕,๘๕๗ คน เป็นชาย ๒,๘๘๕ คน เป็นหญิง ๒,๙๗๒ คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น ๒,๓๕๒ ครัวเรือน ความหนาแน่นเฉลี่ย ๑๙๔.๗๗ คน/ตารางกิโลเมตร

| ชื่อหมู่บ้าน | จำนวน ครัวเรือน(หลัง) | ชาย (คน) | หญิง (คน) | รวม (คน) |
|---|---|---|---|---|
| หมู่ ๑ บ้านม่วงไข่ | ๒๗๔ | ๓๐๕ | ๓๑๓ | ๖๑๘ |
| หมู่ ๒ บ้านพรรณา | ๘๕ | ๖๔ | ๔๖ | ๑๑๐ |
| หมู่ ๓ บ้านวังปลาป้อม | ๑๑๘ | ๒๑๓ | ๑๘๘ | ๔๐๑ |
| หมู่ ๔ บ้านนาหัวช้าง | ๒๐๔ | ๒๓๓ | ๒๔๖ | ๔๗๙ |
| หมู่ ๕ บ้านบะทอง | ๑๖๓ | ๑๗๗ | ๒๐๑ | ๓๗๘ |
| หมู่ ๖ บ้านโคกสุวรรณ | ๕๙ | ๖๙ | ๙๐ | ๑๕๙ |
| หมู่ ๗ บ้านเม็ก | ๒๖๘ | ๓๖๐ | ๓๖๓ | ๗๒๓ |
| หมู่ ๘ บ้านโคกชุมพร | ๒๗๐ | ๒๘๓ | ๓๑๖ | ๕๙๙ |
| หมู่ ๙ บ้านหนองทุ่ม | ๒๑๔ | ๒๔๒ | ๒๔๐ | ๔๘๒ |
| หมู่ ๑๐ บ้านน้อยโนนจำนงค์ | ๑๖๓ | ๑๕๑ | ๑๕๙ | ๓๑๐ |
| หมู่ ๑๑ บ้านหนองแวง | ๑๓๐ | ๑๗๒ | ๑๘๒ | ๓๕๔ |
| หมู่ ๑๒ บ้านบะทองใหม่ | ๒๒๗ | ๓๑๓ | ๓๒๓ | ๖๓๖ |
| หมู่ ๑๓ บ้านหนองอ้อ | ๑๗๗ | ๓๐๓ | ๓๐๕ | ๖๐๘ |
| ***รวม*** | **๒,๓๕๒** | **๒,๘๘๕** | **๒,๙๗๒** | **๕,๘๕๗** |

**ที่มา** : ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอพรรณานิคม เดือน พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๔

| ที่ | หมู่บ้าน | จำนวนประชากรของเทศบาลตำบลพรรณานคร (เปรียบเทียบย้อนหลัง ๕ ปี) | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | พ.ศ.๒๕๕๘ | | พ.ศ.๒๕๕๙ | | พ.ศ.๒๕๖๐ | | พ.ศ.๒๕๖๑ | | พ.ศ.๒๕๖๒ | | พ.ศ.๒๕๖๓ | |
| | | ชาย | หญิง | ชาย | หญิง | ชาย | ชาย | หญิง | ชาย | หญิง | ชาย | ชาย | หญิง |
| ๑ | ม่วงไข่ | ๓๔๙ | ๓๒๖ | ๓๔๕ | ๓๒๒ | ๓๔๔ | ๓๔๙ | ๓๒๖ | ๓๔๕ | ๓๒๒ | ๓๔๔ | ๓๐๙ | ๓๑๑ |
| ๒ | พรรณา | ๖๓ | ๔๔ | ๖๐ | ๔๓ | ๖๓ | ๖๓ | ๔๔ | ๖๐ | ๔๓ | ๖๓ | ๖๑ | ๔๖ |
| ๓ | วังปลาป้อม | ๒๐๓ | ๑๗๖ | ๒๐๘ | ๑๘๐ | ๒๐๗ | ๒๐๓ | ๑๗๖ | ๒๐๘ | ๑๘๐ | ๒๐๗ | ๒๑๔ | ๑๘๔ |
| ๔ | นาหัวช้าง | ๒๒๙ | ๒๔๑ | ๒๒๙ | ๒๔๕ | ๒๓๓ | ๒๒๙ | ๒๔๑ | ๒๒๙ | ๒๔๕ | ๒๓๓ | ๒๒๗ | ๒๔๖ |
| ๕ | บะทอง | ๑๘๓ | ๒๒๑ | ๑๘๑ | ๒๑๓ | ๑๘๑ | ๑๘๓ | ๒๒๑ | ๑๘๑ | ๒๑๓ | ๑๘๑ | ๑๗๘ | ๒๐๒ |
| ๖ | โคกสุวรรณ | ๕๙ | ๖๗ | ๖๒ | ๗๒ | ๖๙ | ๕๙ | ๖๗ | ๖๒ | ๗๒ | ๖๙ | ๗๐ | ๘๙ |
| ๗ | เม็ก | ๓๗๓ | ๓๗๓ | ๓๖๙ | ๓๗๒ | ๓๖๗ | ๓๗๓ | ๓๗๓ | ๓๖๙ | ๓๗๒ | ๓๖๗ | ๓๕๙ | ๓๕๗ |
| ๘ | โคกชุมพร | ๒๘๗ | ๓๑๓ | ๒๘๓ | ๓๑๒ | ๒๘๘ | ๒๘๗ | ๓๑๓ | ๒๘๓ | ๓๑๒ | ๒๘๘ | ๒๘๒ | ๓๑๘ |
| ๙ | หนองทุ่ม | ๒๓๔ | ๒๕๒ | ๒๓๗ | ๒๔๕ | ๒๔๒ | ๒๓๔ | ๒๕๒ | ๒๓๗ | ๒๔๕ | ๒๔๒ | ๒๔๑ | ๒๓๘ |
| ๑๐ | น้อยโนนจำนงค์ | ๑๔๑ | ๑๔๔ | ๑๔๒ | ๑๔๙ | ๑๔๖ | ๑๔๑ | ๑๔๔ | ๑๔๒ | ๑๔๙ | ๑๔๖ | ๑๔๔ | ๑๖๒ |
| ๑๑ | หนองแวง | ๑๕๔ | ๑๖๔ | ๑๕๑ | ๑๖๗ | ๑๕๖ | ๑๕๔ | ๑๖๔ | ๑๕๑ | ๑๖๗ | ๑๕๖ | ๑๖๗ | ๑๘๑ |
| ๑๒ | บะทองใหม่ | ๓๐๐ | ๓๑๒ | ๓๐๕ | ๓๒๗ | ๓๑๑ | ๓๐๐ | ๓๑๒ | ๓๐๕ | ๓๒๗ | ๓๑๑ | ๓๑๖ | ๓๑๔ |
| ๑๓ | หนองอ้อ | ๓๑๐ | ๓๐๕ | ๓๐๖ | ๒๙๖ | ๓๐๓ | ๓๑๐ | ๓๐๕ | ๓๐๖ | ๒๙๖ | ๓๐๓ | ๓๑๐ | ๓๐๖ |
| **รวม** | | **๒,๘๘๕** | **๒,๙๓๘** | **๒,๘๗๘** | **๒,๙๔๓** | **๒,๙๑๐** | **๒,๙๕๘** | **๒,๘๙๖** | **๒,๙๘๐** | **๒,๘๙๑** | **๒,๙๗๘** | **๒,๘๗๘** | **๒,๙๕๔** |
| | | **๕,๘๒๓** | | **๕,๘๒๑** | | **๕,๘๖๘** | | **๕,๘๗๖** | | **๕,๘๖๙** | | **๕,๘๓๒** | |

**ที่มา** : ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอพรรณานิคม เดือน พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๔

**๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร**

| ประชากร ของเทศบาลตำบลพรรณานคร (ปี พ.ศ. ๒๕๖๒) | | | |
|---|---|---|---|
| **ประชากร** | **หญิง** | **ชาย** | **ช่วงอายุ** |
| จำนวนประชากรเยาวชน | ๔๙๒ | ๕๕๓ | อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี |
| จำนวนประชากร | ๑,๙๓๗ | ๑,๙๖๔ | อายุ ๑๘ – ๖๐ ปี |
| จำนวนประชากรผู้สูงอายุ | ๕๔๓ | ๓๖๘ | อายุมากกว่า ๖๐ ปี |
| **รวม** | **๒,๙๗๒** | **๒,๘๘๕** | **ทั้งสิ้น ๕,๘๕๗ คน** |

**ที่มา** : ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอพรรณานิคม เดือน พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๔

**๔. สภาพทางสังคม**

**๔.๑ การศึกษา**

ด้านการศึกษาในเขตเทศบาลตำบลพรรณานคร มีการจัดการด้านการศึกษา โดยมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลตำบลพรรณานคร จำนวน ๒ แห่ง มีโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จำนวน ๓ แห่ง โรงเรียนระดับอนุบาล ๒ แห่ง วิทยาลัย ๑ แห่ง ตามข้อมูล ดังนี้

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลตำบลพรรณานคร

| ที่ | ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | ที่ตั้ง | พ.ศ. ๒๕๖๔ (คน) | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | หมู่ที่ | ครู/ผู้ดูแลเด็ก | ชาย | หญิง | รวม |
| ๑ | ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านม่วงไข่ | ๑ | ๓ | ๙ | ๒๑ | ๓๐ |
| ๒ | ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบะทอง นาหัวช้าง | ๕ | ๔ | ๓๒ | ๓๕ | ๖๗ |
| **รวม** | | | **๗** | **๔๑** | **๕๖** | ๙๗ |

**โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)**

| ที่ | ชื่อโรงเรียน | ที่ตั้ง | พ.ศ. ๒๕๖๔ (คน) | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | หมู่ที่ | ครู/ บุคลากรการศึกษา | ชาย | หญิง | รวม |
| ๑ | โรงเรียนบ้านม่วงไข่บ้านเม็ก (โพธิ์ชัยวิทยา) | ๑ | ๗ | ๓๐ | ๑๖ | ๔๖ |
| ๒ | โรงเรียนวัดสุทธิมงคล | ๓ | ๑๗ | ๘๖ | ๖๘ | ๑๕๔ |
| ๓ | โรงเรียนบ้านบะทอง นาหัวช้าง | ๕ | ๙ | ๓๔ | ๓๔ | ๖๘ |
| **รวม** | | | **๓๓** | **๑๕๐** | **๑๑๘** | ๒๖๘ |

**โรงเรียนระดับอนุบาลเอกชนในพื้นที่**

| ที่ | ชื่อโรงเรียน | ที่ตั้ง | พ.ศ. ๒๕๖๔ (คน) | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | หมู่ที่ | ครู/บุคลากรการศึกษา | ชาย | หญิง | รวม |
| ๑ | โรงเรียนอนุบาลจินดาพร | ๑ | ๘ | ๔๘ | ๒๔ | ๗๒ |
| ๒ | โรงเรียนกิจเจริญ | ๑๐ | ๖ | ๒๖ | ๒๑ | ๔๗ |
| **รวม** | | | **๑๔** | **๗๔** | **๔๕** | ๑๑๙ |

**วิทยาลัยในพื้นที่**

| ที่ | ชื่อโรงเรียน | ที่ตั้ง | พ.ศ. ๒๕๖๔ (คน) | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | หมู่ที่ | ครู/บุคลากรการศึกษา | ชาย | หญิง | รวม |
| ๑ | วิทยาลัยเทคโนโลยีบริการธุรกิจพรรณา | ๘ | ๒๖ | ๒๐๖ | ๑๗๐ | ๓๗๖ |
| **รวม** | | | **๒๖** | **๒๐๖** | **๑๗๐** | ๓๗๖ |

**-ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน ๑ แห่ง**

คือ ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำศูนย์เรียนรู้ชุมชนบ้านหนองแวง หมู่ ๑๑

**สภาเด็กและเยาวชนเทศบาลตำบลพรรณานคร**

เทศบาลตำบลพรรณานคร ได้จัดตั้งสภาเด็กและเยาวชนขึ้น จำนวน ๑ แห่ง เพื่อเป็นองค์กรเครือข่ายเชื่อมโยงกลุ่มเด็กและเยาวชนในเขตเทศบาลตำบลพรรณานคร ที่มีการดำเนินงานในด้านต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ เพื่อแสวงหาแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาเด็กและเยาวชนภายในเขตเทศบาลตำบลพรรณานคร ภายใต้หลักการ “เด็กนำผู้ใหญ่หนุน” ซึ่งในปัจจุบันนี้สภาเด็กและเยาวชนเป็นองค์กรนิติบุคคล ภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๐ โดยสภาเด็กและเยาวชนมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร โดยได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการบิหารสภาเด็กและเยาวชน เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานการดำเนินการของสภาเด็กและเยาวชน

**ที่มา** : ข้อมูลจากงานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สำนักปลัดเทศบาล

**๔.๒ สาธารณสุข**

ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนคร มีโรงพยาบาลของรัฐขนาด ๙๐ เตียง ระดับ F๒ จำนวน ๑ แห่ง คือ โรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร ตั้งอยู่ในเขต หมู่ ๑๐ บ้านน้อยโนนจำนงค์ ตำบลพรรณา อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

ที่มา : ข้อมูลจากโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร

**๔.๓ อาชญากรรม**

| ประเภทอาชญากรรม | ปี ๒๕๖๒ (ครั้ง) | ปี ๒๕๖๓ (ครั้ง) | ปี ๒๕๖๔ (ครั้ง) |
|---|---|---|---|
| อาชญากรรมต่อทรัพย์สิน | ๒ | ๔ | ๑ |
| อาชญากรรมต่อชีวิตและร่างกาย | ๒ | ๒ | - |
| อาชญากรรมทางเพศ | - | - | - |
| การแอบอ้างใช้ข้อมูล/เอกสารส่วนตัว | - | - | - |
| **รวม** | **๔** | **๖** | **๑** |

ที่มา : ข้อมูลจากสถานีตำรวจภูธรพรรณานิคม เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔

**๔.๔ ยาเสพติด**

เทศบาลตำบลพรรณานครได้ร่วมมือส่วนราชการในพื้นที่ ผู้นำหมู่บ้าน ในการป้องกันปราบปราม และแก้ไขปัญหายาเสพติดในพื้นที่มาโดยตลอด การแก้ไขปัญหาของเทศบาลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ เทศบาลตำบลพรรณานครก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

| ประเภท | ปี ๒๕๖๒ (ครั้ง) | ปี ๒๕๖๓ (ครั้ง) | ปี ๒๕๖๔ (ครั้ง) |
|---|---|---|---|
| ผู้เสพ | ๖ | ๕ | ๕ |
| ผู้ค้า | ๑๘ | ๑๗ | ๖ |
| **รวม** | **๒๔** | **๒๒** | **๑๑** |

ที่มา : ข้อมูลจากสถานีตำรวจภูธรพรรณานิคม เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔

**๔.๕ การสังคมสงเคราะห์**

เทศบาลตำบลพรรณานคร ได้ดำเนินการด้านสงคมสังเคราะห์ ดังนี้

(๑) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

(๒) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

(๓) ประสานการทำบัตรผู้พิการ

(๔) ดำเนินการโครงการฝึกอบรมทักษะอาชีพให้กับประชาชนทั่วไป

(๕) ให้ความร่วมมือกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดในการดำเนินโครงการสงเคราะห์ครอบครัวผู้ยากไร้ในพื้นที่
(๖) ดำเนินโครงการสร้างและซ่อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้ ยากจน ผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
(๗) ให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นเมื่อเกิดสาธารณภัยทางธรรมชาติ
(๘) ประสานการให้ความช่วยเหลือของจังหวัด อำเภอ หน่วยงานต่างๆ ที่ให้การสนับสนุน
(๙) จัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ

**๕. ระบบบริการพื้นฐาน**

**๕.๑ การคมนาคมขนส่ง**

เส้นทางคมนาคมที่สำคัญ คือ ถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒๒ ซึ่งผ่านพื้นที่ตำบลทางตอนกลางในแนวตะวันออก-ตะวันตก ผ่านพื้นที่ หมู่ ๑,๒,๖,๗,๘ และทางหลวงจังหวัดหมายเลข ๒๐๙๔ ผ่านพื้นที่ หมู่ ๖,๙ ๑๓,เป็นเส้นทางหลักเชื่อมการคมนาคมภายในตำบลและระหว่างตำบล นอกจากนั้นยังมีถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนลูกรัง เชื่อมการคมนาคมในตำบล

**๕.๒ การไฟฟ้า**

เขตเทศบาลตำบลพรรณานคร เป็นชุมชนกึ่งเมืองกึ่งชนบท ระบบการไฟฟ้ายังขยายไม่ทั่วถึงทั้งตำบล แต่ประชากรมีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือน มีสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอพรรณานิคม ตั้งอยู่ที่ หมู่ ๘ บ้านโคกชุมพร ปัญหาคือการขยายเขตไฟฟ้า และไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ขยายเขตไฟฟ้าและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ เทศบาลจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ เทศบาลตำบลพรรณานคร ก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

**๕.๓ การประปา**

ในเขตตำบลพรรณามีแหล่งน้ำที่สำคัญ คือ ลำน้ำอูน และมีคลองชลประทานไหลผ่านพื้นที่ในตำบล ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านการประปาจากสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคอำเภอพังโคน แต่การขยายเขตประปายังไม่ทั่วถึงทุกครัวเรือน

**๕.๔ โทรศัพท์**

ปัจจุบันในพื้นที่เทศบาลตำบลพรรณานคร ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจากประชาชนได้นิยมใช้โทรศัพท์ส่วนบุคคลแทน ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว และสามารถใช้ระบบอินเตอร์เน็ตได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ สำหรับสถานที่ราชการยังคงใช้ระบบโทรศัพท์พื้นฐานในการติดต่อสื่อสาร

**๕.๕ ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง**

เทศบาลตำบลพรรณานคร เป็นที่ตั้งของที่ว่าการอำเภอพรรณานิคม และส่วนราชการหลายแห่ง จึงมีที่ทำการไปรษณีย์ประจำอำเภอพรรณานิคมและบริษัทขนส่งของเอกชน ที่ให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียงในเรื่องของการสื่อสารและการขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์ มีหอกระจายข่าวครบทั้ง ๑๓ หมู่บ้าน มีบริการให้ใช้อินเตอร์เน็ตฟรีที่สำนักงานเทศบาลตำบลพรรณานคร

**๖. ระบบเศรษฐกิจ**

**๖.๑ การเกษตร**

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมา ค้าขาย รับราชการ และรับจ้างทั่วไป เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ มีคลองชลประทานจากเขื่อนน้ำอูนไหลผ่านในพื้นที่ ราษฎรส่วนใหญ่ทำการเกษตร โดยส่วนมากเป็นการทำนา ทำสวน ปลูกผัก ปลูกข้าวโพด ปลูกพริก ปลูกถั่วลิสง เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมอาชีพ เช่น การเลี้ยงวัว กระบือ กลุ่มอาชีพทำมะพร้าวเผา กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์ เป็นต้น

**พันธุ์พืชที่ปลูกและพันธ์สัตว์เศรษฐกิจ**

๑) ข้าว พันธุ์ที่ปลูก ได้แก่ พันธุ์ข้าวเหนียว พันธุ์ กข.๖ , สันป่าตอง , หางยี ๗๑ พันธุ์ข้าวเจ้า ได้แก่ พันธุ์มะลิ ๑๐๕ , กข.๑๕ , กข. ๗

๒) พริก พันธุ์ที่ปลูก ได้แก่ ห้วยสีทน และพันธุ์เหลืองทอง

๓) แตงโม พันธุ์ที่ปลูก ได้แก่ พันธุ์จินตหรา , ตอปิโด , พันธุ์น้ำ

๔) ถั่วลิสง พันธุ์ที่ปลูก ได้แก่ พันธุ์ไทนาน ๙

๕) ข้าวโพด เลี้ยงสัตว์ผลิตเมล็ดพันธุ์สุวรรณ

๖) การผลิตเมล็ดพันธุ์ผัก พันธุ์ที่ปลูก ได้แก่ มะเขือเทศ พริกหวาน มะเขือยาว

๗) ไม้ผล พันธุ์ที่ปลูก ได้แก่ ลำไยพันธุ์อีดอ ,ศรีชมภู , มะม่วงน้ำดอกไม้ ,เขียวเสวย , ส้มโอ พันธุ์ทองดี, ขาวน้ำผึ้ง

๘) สัตว์ที่เลี้ยง

-โค ใช้พันธุ์ลูกผสมอเมริกันบาร์มัน , ซาริโรเลย์ , ลูกผสมชาอีวาน

-กระบือ ใช้พันธุ์ ลูกผสมมูล่า

-เป็ด ใช้พันธุ์เป็ดเทศบาบาลี

-ไก่ ใช้พันธุ์ ไก่เนื้อลูกผสม

-สุกร ใช้พันธุ์ ราสไวท์ ดูล็อคเจอซี่ แลนเรด

๙) ปลาที่เลี้ยง

-ปลากินพืช ใช้ปลานิล , ตะเพียน , นวลจันทร์

-ปลากินเนื้อ ใช้ปลาดุกบิ๊กอุย

**พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ แมลง พื้นเมือง**

๑) ข้าวพันธุ์พื้นเมืองข้าวเหนียวป้องแอว ข้าวแดงน้อย ข้าวขี้ตมขาว ข้าวหอมดอ ข้าวเหนียวดำ

๒) พืชไร่ พันธุ์พื้นเมือง เช่น ข้าวโพดข้าวเหนียว

๓) พริกพันธุ์พื้นเมือง เช่น เหลืองทอง

๔) โค ใช้พันธุ์พื้นเมือง , กระบือใช้พันธุ์พื้นเมือง , ไก่ ใช้พันธุ์พื้นเมือง

๕) แมลงพื้นบ้าน ได้แก่ แมลงกินูน , มวน , กุดจี่ , แมงกระซอน , ต่อ ,ผึ้ง , แตน , ไข่มดแดง ,จิ้งหรีด , แมลงดานา , แมลงเม่า , จั๊กจั่น ฯลฯ

**ระบบการผลิต**

-การผลิตข้าว หลังฤดูการเก็บเกี่ยวผลผลิต เกษตรกรจะปลูกพืชฤดูแล้ง เช่น พริก พืชผัก ข้าวโพดฝักสด ผลิตเมล็ดพันธุ์ผัก ผลิตเมล็ดพันธุ์ไม้ดอก มีแนวโน้มเปลี่ยนจากกิจกรรมเดียวไปเป็น ๒ กิจกรรม มากขึ้น

-การผลิตไม้ผล ส่วนใหญ่จะไม่นิยมยกร่อง ใช้พืชแซมบ้าง

-การผลิตสัตว์ หลังฤดูทำนาจะเลี้ยงให้กินฟางข้าวในนา หมดหน้าทำนาจะเลี้ยงในบริเวณที่สาธารณะ สำหรับเป็ดไก่ จะนิยมเลี้ยงแบบปล่อย ในบริเวณบ้านหรือทำคอกบริเวณบ้าน

-การประมง มีแนวโน้ม เปลี่ยนแปลงจากหาปลาจากแหล่งน้ำธรรมชาติเป็นเลี้ยงปลาในบ่อ หรือในสระมากขึ้น เนื่องจากในพื้นที่ตำบลมีน้ำตลอดทั้งปี

**ที่มา :** ข้อมูลจากสำนักงานเกษตรอำเภอพรรณานิคม

**๖.๒ การประมง**

| หมู่ที่ | บ้าน | จำนวนบ่อเลี้ยงปลา | ปริมาณผลผลิต (กก.) |
|---|---|---|---|
| ๑ | ม่วงไข่ | ๑๕ | ๑๕,๐๐๐ |
| ๒ | พรรณา | ๑๐ | ๑๐,๐๐๐ |
| ๓ | วังปลาป้อม | ๒๓ | ๒๓,๐๐๐ |
| ๔ | นาหัวช้าง | ๑๖ | ๑๖,๐๐๐ |
| ๕ | บะทอง | ๙ | ๑๗,๐๐๐ |
| ๖ | โคกสุวรรณ | ๑๑ | ๑๑,๐๐๐ |
| ๗ | เม็ก | ๑๕ | ๑๕,๐๐๐ |
| ๘ | โคกชุมพร | ๑๐ | ๑๐,๐๐๐ |
| ๙ | หนองทุ่ม | ๑๔ | ๒๐,๐๐๐ |
| ๑๐ | น้อยโนนจำนงค์ | ๕ | ๕,๐๐๐ |
| ๑๑ | หนองแวง | ๑๐ | ๑๐,๐๐๐ |
| ๑๒ | บะทองใหม่ | ๑๐ | ๑๖,๐๐๐ |
| ๑๓ | หนองอ้อ | ๑๗ | ๒๐,๐๐๐ |
| **รวม** | | **๑๖๕** | **๑๘๘,๐๐๐** |

**ที่มา :** ข้อมูลจากสำนักงานเกษตรอำเภอพรรณานิคม

**๖.๓ การปศุสัตว์**

ในเขตเทศบาลตำบลพรรณานคร มีเกษตรกรที่ประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์เพื่อเป็นรายได้เสริม ซึ่งถือว่ามีปริมาณที่ยังน้อยกว่าตำบลอื่น ๆ เนื่องจากพื้นที่มีจำกัด ไม่มีทุ่งหญ้าเลี้ยงสัตว์และพื้นที่ของเกษตรกรเป็นที่นาเป็นส่วนใหญ่ เกษตรกรจะเลี้ยงในปริมาณมาก ๆ ไม่ได้ แต่สำหรับเกษตรกรที่เลี้ยงสัตว์โดยเฉพาะโค-กระบือ ก็ถือได้ว่าคิดเป็นมูลค่ารายปีมากพอสมควร จึงสมควรที่จะส่งเสริมในการเลี้ยงโค-กระบือเป็นหลัก ส่วนสุกร สัตว์ปีกไม่สามารถเลี้ยงเพื่อการค้าได้ นอกจากเลี้ยงเพื่อการบริโภคและเป็นรายได้เสริมเล็ก ๆ น้อย ๆ

| **ปี ๒๕๖๒** | | | **ปี ๒๕๖๓** | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ๑. เลี้ยงโค | ๑๑๗ | ครัวเรือน | ๑. เลี้ยงโค | ๑๒๒ | ครัวเรือน |
| ๒. เลี้ยงกระบือ | ๖๒ | ครัวเรือน | ๒. เลี้ยงกระบือ | ๖๐ | ครัวเรือน |
| ๓. เลี้ยงไก่พื้นเมือง | ๑,๒๒๖ | ครัวเรือน | ๓. เลี้ยงไก่พื้นเมือง | ๑,๒๑๖ | ครัวเรือน |
| ๔. เลี้ยงสุกร | ๓๙ | ครัวเรือน | ๔. เลี้ยงสุกร | ๒๘ | ครัวเรือน |
| ๕. เลี้ยงเป็ดเทศ | ๓๑๐ | ครัวเรือน | ๕. เลี้ยงเป็ดเทศ | ๑๔๙ | ครัวเรือน |

**ที่มา :** ข้อมูลจากสำนักงานปศุสัตว์อำเภอพรรณานิคม

**๖.๔ การบริการ**

| | | |
|---|---|---|
| - ปั๊มน้ำมันและก๊าซ | ๑ | แห่ง |
| - โรงงาน | ๑ | แห่ง |
| - โรงสี | ๑๐ | แห่ง |
| - ร้านค้าทั่วไป | ๖๐ | แห่ง |
| - ร้านอาหาร-แผงลอย | ๗๖ | แห่ง |
| - ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง | ๒ | แห่ง |
| - ร้านเสริมสวย | ๒ | แห่ง |

**๖.๕ การท่องเที่ยว**

เขตพื้นที่เทศบาลตำบลพรรณานคร มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ พิพิธภัณฑ์พระอาจารย์ฝั้น อาจาโร ตั้งอยู่บริเวณ วัดป่าอุดมสมพร หมู่ ๔ บ้านนาหัวช้าง ตำบลพรรณา อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ตามเส้นทางสกลนคร-อุดรธานี จากสกลนครถึงอำเภอพรรณานิคมประมาณ ๓๙ กิโลเมตร จะมีทางแยกขวามือเข้าไปตัวอำเภอพรรณานิคม วัดป่าอุดมสมพร ห่างจากที่ว่าการอำเภอพรรณานิคม ประมาณ ๒ กิโลเมตร พระอาจารย์ฝั้น อาจาโร กำเนิดในสกุลสุวรรณรงค์ เมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๔๔๒ ที่บ้านม่วงไข่ ตำบลพรรณา อำเภอพรรณานิคม และได้บรรพชาเป็นสามเณรเมื่ออายุ ๑๙ ปี ณ วัดพระธาตุโพนทองจนอายุครบ ๒๐ ปี จึงอุปสมบทในพุทธศาสนาฝ่ายมหานิกาย ต่อมาท่านได้มีโอกาสฟังพระธรรมเทศนาพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต เป็นครั้งแรกที่บ้านม่วงไข่นี้จนเกิดความศรัทธาเลื่อมใส จนเมื่อ พ.ศ.๒๔๖๘ ท่านได้ทำการอุปัชฌาเป็นพระคณะธรรมยุติ ณ วัดโพธิสมภาร อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พร้อมทั้งถวายตัวเป็นลูกศิษย์ติดตามพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

พระอาจารย์ฝั้น อาจาโร มรณภาพเมื่อวันอังคารที่ ๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๒๐ รวมอายุได้ ๗๒ ปี ด้วยความดีของท่าน ถึงแม้ท่านจะมรณภาพแล้ว สานุศิษย์ทั้งหลายผู้มีจิตศรัทธาเลื่อมใสได้บริจาคทรัพย์สร้างพระเจดีย์พิพิธภัณฑ์เป็นรูปเจดีย์ฐานกลม กลีบบัวสามชั้น ปลายแหลม ตัวตั้งอยู่บนเนินดินที่ขุดจากบริเวณใกล้เคียงยกสูงขึ้น บริเวณด้านหน้าเป็นสระน้ำขนาดใหญ่และบริเวณรอบๆ ตกแต่งด้วยสวนหย่อมมีต้นไม้ขึ้นร่มเย็นภายในบริเวณกลางพิพิธภัณฑ์ ประดิษฐานรูปปั้นพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร มีท่านั่งห้อเท้า และถือไม้เท้าไว้ในมือ ด้านหน้าพระรูปตกแต่งด้วยเครื่องบูชา และตู้กระจกบรรจุอัฐิ ด้านฝาผนังเป็นตู้แสดงเครื่องอัฐบริขารที่ท่านใช้เมื่อยามมีชีวิต และประวัติความเป็นมาตั้งแต่เกิดจนมรณภาพ

**๖.๖ อุตสาหกรรม**

ด้านการอุตสาหกรรม ในพื้นที่เทศบาล มีโรงงานผลิตเครื่องทำถังน้ำแข็ง คือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ดีทีเอส โรโต จำนวน ๑ แห่ง

**๖.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ**

**<u>การพาณิชย์</u>**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ธนาคาร | - | แห่ง | สถานีบริการน้ำมัน | ๑ | แห่ง |
| บริษัท | ๒ | แห่ง | ห้างสรรพสินค้า/ศูนย์การค้า | - | แห่ง |
| ห้างหุ้นส่วนจำกัด | ๒ | แห่ง | ตลาดสด | - | แห่ง |
| ร้านค้าต่างๆ | ๖๐ | แห่ง | โรงฆ่าสัตว์ | - | แห่ง |
| ซุปเปอร์มาเก็ต | - | แห่ง | อู่ซ่อมรถ | ๑ | แห่ง |

**ที่มา :** ข้อมูลจาก กองคลัง เทศบาลตำบลพรรณานคร

**<u>กลุ่มอาชีพ</u>**

| กลุ่ม/ผู้ประกอบการ | ที่ตั้ง | ประธานกลุ่ม | ผลิตภัณฑ์ | ใบ มผช. |
|---|---|---|---|---|
| กลุ่มวังปลาป้อมแฮนด์เมด | หมู่ ๓ | น.ส.ชฎารัตน์ ศรีพรม | ตะกร้าเชือกถัก,กระเป๋าเชือกถัก | |
| กลุ่มไม้กวาด บ้านวังปลาป้อม | หมู่ ๓ | นางหนูเจียม สอนสุราษฎร์ | ไม้กวาดดอกหญ้า | |
| กลุ่มทอผ้าย้อมคราม บ้านบะทอง | หมู่ ๕ | นางประดิษฐ์ ยมบุญ | ผ้าพื้นย้อมคราม | |
| กลุ่มมะพร้าวเผา | หมู่ ๕ | นางเพ็ญจันทร์ สมพมิตร | มะพร้าวเผา | |
| ผ้าไทยแม่เพ็ญ OTOP | หมู่ ๕ | นายวิชชุตา สมพมิตร | ผ้าพันคอ กระเป๋าจากผ้าคราม ผ้าคลุมไหล่ กระโปรง กางเกง เสื้อผ้าแปรรูป ผ้าเมตรตัดชุด ผ้าขาวม้า ตะกร้าหวายลายขิต และหัวซิ่น ตีนซิ่นทอมือ | |
| กลุ่มสตรีหนองแวง ถัก ทอ จักสานงานสัมมาชีพ | หมู่ ๑๑ | นางวิไลภรณ์ นำสุย | เปลญวณ ตะกร้าพลาสติก | |
| นางบุญสม บุตรศรี | หมู่ ๗ | นางบุญสม บุตรศรี | แปรรูปไม้ไผ่ | |
| กลุ่มตัดเย็บเสื้อสูท | หมู่ ๗ | น.ส.จินดา อุสาพรหม | เสื้อสูท ชุดสูท กระโปรง กางเกง | |

**ที่มา :** ข้อมูลจากสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอพรรณานิคม

**๖.๘ แรงงาน**

จากการสำรวจข้อมูลตำบลพบว่า ประชากรที่มีอายุ ๑๕ – ๖๐ ปี อยู่ในกำลังแรงงานแต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง ๒๕ – ๕๐ ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้ง แรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

**รายได้เฉลี่ยระดับตำบล**

| *ชื่อหมู่บ้าน* | **รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนต่อปี** | **รายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปี** |
|---|---|---|
| หมู่ ๑ บ้านม่วงไข่ | ๓๘๓,๑๓๐.๖๕ | ๑๔๘,๙๑๒.๑๑ |
| หมู่ ๒ บ้านพรรณา | ๓๖๓,๗๓๖.๑๑ | ๑๖๓,๖๘๑.๒๕ |
| หมู่ ๓ บ้านวังปลาป้อม | ๒๘๐,๔๔๖.๕๘ | ๘๕,๒๕๕.๗๖ |
| หมู่ ๔ บ้านนาหัวช้าง | ๓๐๔,๕๙๘.๓๓ | ๑๐๕,๙๔๗.๒๕ |
| หมู่ ๕ บ้านบะทอง | ๓๔๔,๐๑๒.๕๐ | ๑๔๑,๗๓๙.๐๖ |
| หมู่ ๖ บ้านโคกสุวรรณ | ๓๒๓,๐๒๕.๒๐ | ๑๐๐,๐๕๒.๐๕ |
| หมู่ ๗ บ้านเม็ก | ๒๔๑,๑๙๐.๙๑ | ๑๑๐,๐๘๗.๑๔ |
| หมู่ ๘ บ้านโคกชุมพร | ๒๗๙,๐๘๒.๐๑ | ๑๐๐,๒๗๘.๕๒ |
| หมู่ ๙ บ้านหนองทุ่ม | ๒๕๘,๕๕๑.๔๗ | ๙๔,๕๒๔.๑๙ |
| หมู่ ๑๐ บ้านน้อยโนนจำนงค์ | ๓๒๕,๙๗๒.๓๔ | ๑๓๔,๙๘๔.๑๔ |
| หมู่ ๑๑ บ้านหนองแวง | ๓๓๗,๙๔๔.๕๘ | ๙๖,๕๕๕.๖๐ |
| หมู่ ๑๒ บ้านบะทองใหม่ | ๒๗๑,๘๖๗.๔๐ | ๑๐๗,๒๐๖.๙๗ |
| หมู่ ๑๓ บ้านหนองอ้อ | ๒๒๘,๕๒๓.๕๗ | ๑๐๗,๐๙๙.๑๐ |
| *เฉลี่ยรวมทุกพื้นที่* | **๒๙๓,๓๙๒.๒๒** | **๑๑๒,๘๖๔.๖๑** |

**ที่มา :** ข้อมูลจากสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอพรรณานิคม (จปฐ.ปี ๒๕๖๒)

**๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม**

**๗.๑ การนับถือศาสนา**

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพรรณานคร นับถือศาสนาพุทธ สถาบันและองค์กรทางศาสนาในพื้นที่ ประกอบด้วยวัด ๖ แห่ง สำนักสงฆ์ ๑ แห่ง พิพิธภัณฑ์ ๑ แห่ง ได้แก่

๑.วัดโพธิ์ชัย หมู่ ๑ บ้านม่วงไข่
๒. วัดป่าภูไทสามัคคี หมู่ ๑ บ้านม่วงไข่
๓.วัดป่าอุดมสมพร หมู่ ๔ บ้านนาหัวช้าง
๔.วัดพระธาตุโพนทอง หมู่ ๕ บ้านบะทอง
๕. วัดสกลธรรมมงคล หมู่ ๑๓ บ้านหนองอ้อ
๖. วัดป่ากลางโนนภู่ หมู่ ๗ บ้านเม็ก
๗. สำนักสงฆ์หลวงจำนงค์ราชกิจ หมู่ ๑๐ บ้านน้อยโนนจำนงค์
๘. พิพิธภัณฑ์พระอาจารย์ฝั้น อาจาโร หมู่ ๔ บ้านนาหัวช้าง

**ที่มา :** ข้อมูลจากงานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สำนักปลัดเทศบาล

**๗.๒ ประเพณีและงานประจำปี**

ประชากรส่วนใหญ่ เชื้อชาติเดิมเป็นภูไท มีบุญประเพณีที่ถือปฏิบัติเป็นประจำแต่ละเดือน ดังนี้

**เดือนอ้าย** บุญสู่ขวัญข้าว คือ เมื่อเก็บเกี่ยวข้าวเสร็จเรียบร้อย จะนำข้าวส่วนหนึ่งตามศรัทธาไปรวมกันที่วัดแล้วนิมนต์พระมาสวดทำพิธีเพื่ออัญเชิญคุณข้าว

**เดือนสาม** บุญข้าวจี่ คือ เมื่อถึงวัน ๑๕ ค่ำ เดือนสาม จะนำข้าวเหนียวมาปั้นเป็นก้อนแล้วนำไปจี่ โดยนำข้าวจี่ไปตักบาตร

**เดือนสี่** บุญพระเวส คือ บุญประเพณีที่ทำกันอย่างใหญ่โต มีการแห่พระเวสสันดรเข้าเมือง มีการเทศน์มหาชาติและการขอฟ้าขอฝน

**เดือนห้า** บุญสงกรานต์ คือ บุญประเพณีประจำปี ซึ่งจะเริ่มตั้งแต่วันที่ ๑๒-๑๕ เมษายน ของทุกปี มีการทำบุญสรงน้ำพระ รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุและผู้ที่เคารพนับถือ รวมทั้งการขอพรจากผู้สูงอายุ ผู้เฒ่าผู้แก่ของหมู่บ้าน

**เดือนแปด** บุญเข้าพรรษา คือ บุญประเพณีที่ชาวบ้านจะไปทำบุญ แห่เทียน ผ้าอาบน้ำฝน ถวายพระที่วัดเพื่อพระสงฆ์จะได้จำพรรษาได้ตลอด ๓ เดือน

**เดือนเก้า** บุญข้าวประดับดิน คือ บุญประเพณีที่ชาวบ้านจะนำข้าวปลาอาหารไปทำบุญที่วัดและแบ่งข้าวปลาอาหารจำนวนหนึ่ง ไปบูชาดิน และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในพื้นดิน

**เดือนสิบ** บุญข้าวสารท คือ บุญประเพณีที่ชาวบ้านจะนำข้าวห่อเล็ก อาหารหวานคาว และกระยาสารท ซึ่งทำจากข้าวตอก ถั่ว งา น้ำตาล มะพร้าว คลุกให้เข้ากัน นำถวายพระ

**เดือนสิบเอ็ด** บุญออกพรรษา คือบุญประเพณีที่เมื่อถึงวันออกพรรษา ชาวบ้านจะไปเวียนเทียนที่วัด ก่อนวันอกพรรษา บางหมู่บ้านจะมีการแห่ปราสาทผึ้ง โดยนำขี้ผึ้งมาทำเป็นรูปปราสาทแห่ไปถวายวัด รุ่งขึ้นจึงเป็นวันออกพรรษา ในตอนเช้าจะมีการทำบุญตักบาตร

**เดือนสิบสอง** บุญกฐิน คือ บุญประเพณี เมื่อออกพรรษาแล้ว ทุกหมู่บ้าจะมีการทอดกฐินถวายที่วัดในหมู่บ้าน หรือวัดอื่น ๆ ตามศรัทธา ส่วนบุญผ้าป่านั้นจะทำได้ทุกเดือนตามแต่ศรัทธา

**ความเชื่อ** ประชากรส่วนใหญ่มีความเชื่อที่ถือปฏิบัติกันเป็นประจำ คือ การนับถือผี เช่น ผีหลักเมือง ผีปู่ตา หมอเหยา หมอดู ผีบ้านผีเรือน ผีป่า ผีนา ฯลฯ

**ที่มา :** ข้อมูลจากงานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สำนักปลัดเทศบาลตำบลพรรณานคร

**๗.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น**

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ที่สืบทอดกันมาหลายชั่วอายุ ได้แก่ การจักสาน การทอผ้า ทอเสื่อ ซึ่งเป็นอาชีพเสริมเพิ่มรายได้ที่น่าสนใจ เนื่องจากมีการผลิตตลอดปี วัสดุในการจักสานสามารถหาได้ในท้องถิ่น หมู่บ้านที่ดำเนินการ ได้แก่ หมู่ที่ ๑ – ๑๓ นอกจากนี้ในพื้นที่หมู่ ๔ ,๕,๘,๙,๑๐ มีการทอผ้าฝ้าย ข้อจำกัดยังขาดการเชื่อมโยงภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาด

ภาษาถิ่นที่ใช้ ได้แก่ ภาษาภูไท และภาษาลาว

**ที่มา :** ข้อมูลจากงานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สำนักปลัดเทศบาล

**๗.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก**

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพรรณานคร ได้นำสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกประกอบด้วย ผ้าทอ ผ้าย้อมคราม และมะพร้าวเผา เป็นต้น โดยเทศบาลได้จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก บริเวณหน้าพิพิธภัณฑ์พระอาจารย์ฝั้น อาจาโร

**ที่มา :** ข้อมูลจากงานสวัสดิการสังคม สำนักปลัดเทศบาล

**๘. ทรัพยากรธรรมชาติ**

**๘.๑ น้ำ** ที่ใช้ในการอุปโภคและบริโภค คือน้ำประปาจากการประปาส่วนภูมิภาคอำเภอพังโคน และน้ำที่ใช้ในการเกษตร ใช้ระบบส่งน้ำจากคลองชลประทานและใช้แหล่งน้ำตามธรรมชาติซึ่งมีหลายสาย เช่น ลำน้ำอูน ห้วยอูนเฒ่า ห้วยทราย ห้วยเหมือง หนองทุ่ม เป็นต้น

**๘.๒ ป่าไม้** ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพรรณานครมีป่าไม้ชุมชนและป่าสาธารณะประโยชน์หลายหมู่บ้าน เช่น ป่าชุมชนบ้านโคกชุมพร และป่าชุมชนบ้านบะทองใหม่ ที่ดินสาธารณประโยชน์บ้านม่วงไข่ เป็นต้น

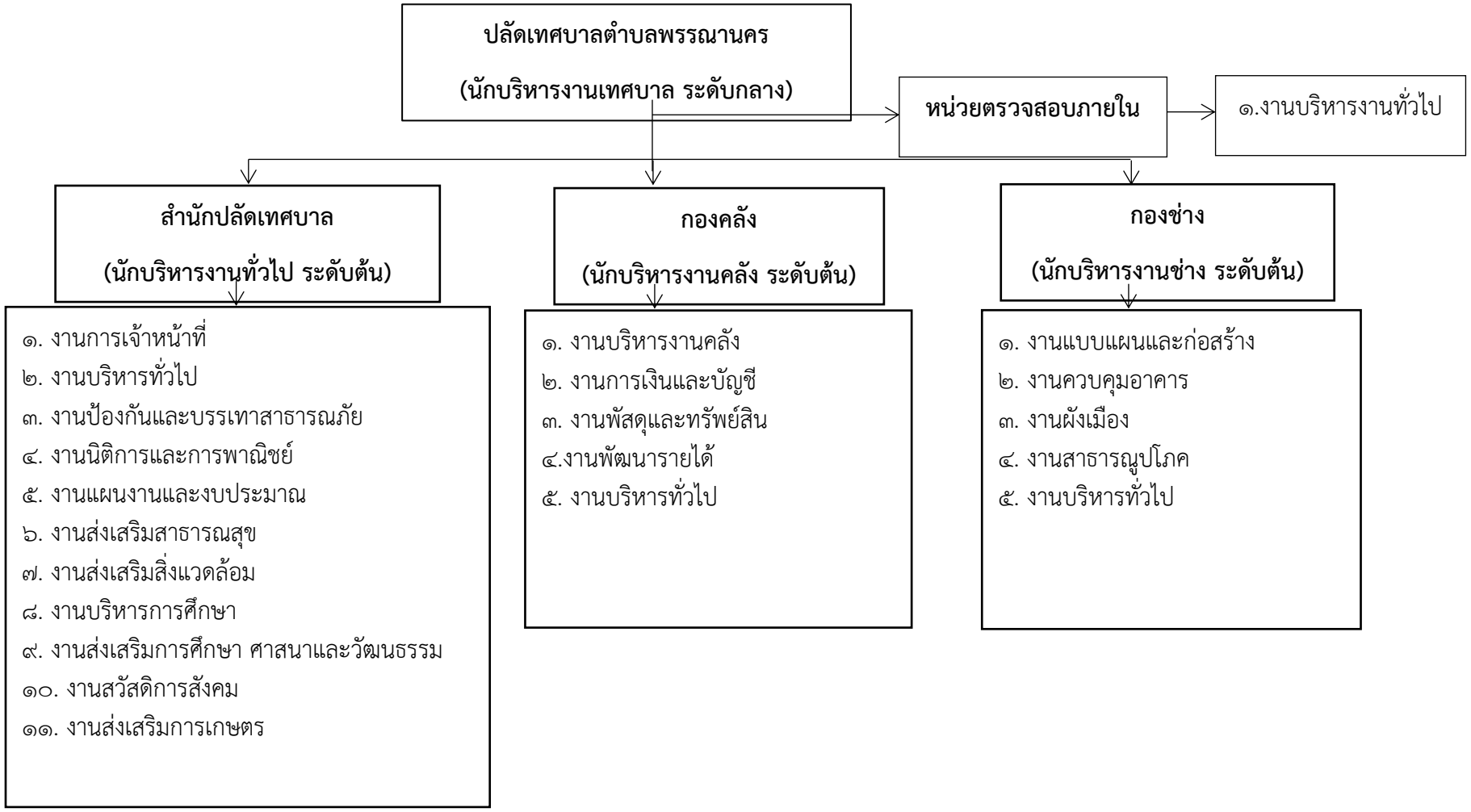
**๘.๓ ภูเขา** ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพรรณานคร ไม่มีภูเขา แต่พื้นที่ของอุทยานแห่งชาติภูพาน ครอบคุลมพื้นที่บางส่วนของอำเภอพรรณานิคม ที่มีพื้นที่ป่าที่อุดมสมบูรณ์และมีธรรมชาติที่สวยงาม

**๘.๔ คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ**

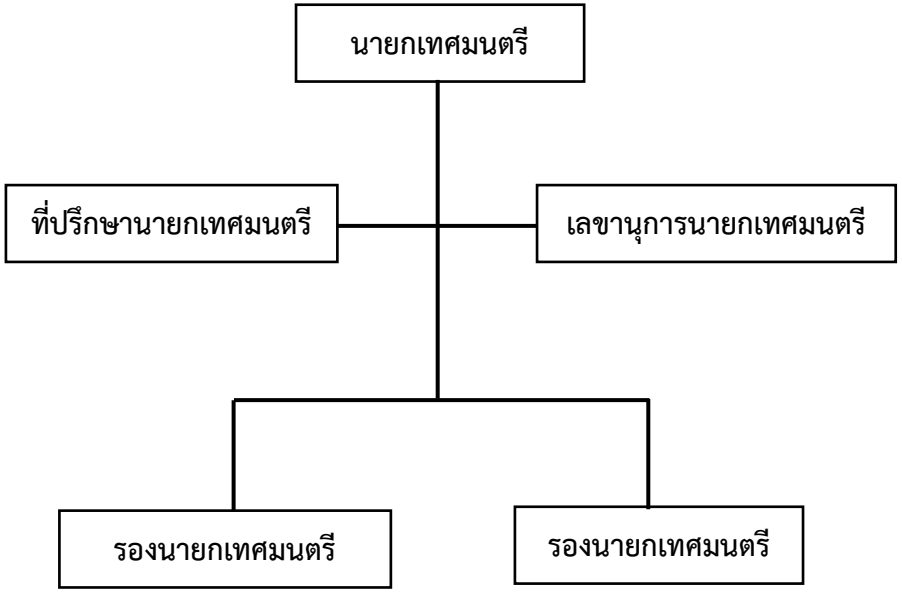
ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลพรรณานคร ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก เป็นที่นา ไร่ สวน ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากว่าพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม น้ำใต้ดินก็เค็ม หรือไม่ก็เป็นน้ำกร่อย ไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค บริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝน น้ำในการเกษตรใช้น้ำจากคลองชลประทานและแหล่งน้ำตามธรรมชาติ มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรที่เพียงพอ

**๙. การบริหารงานของเทศบาลตำบลพรรณานคร**

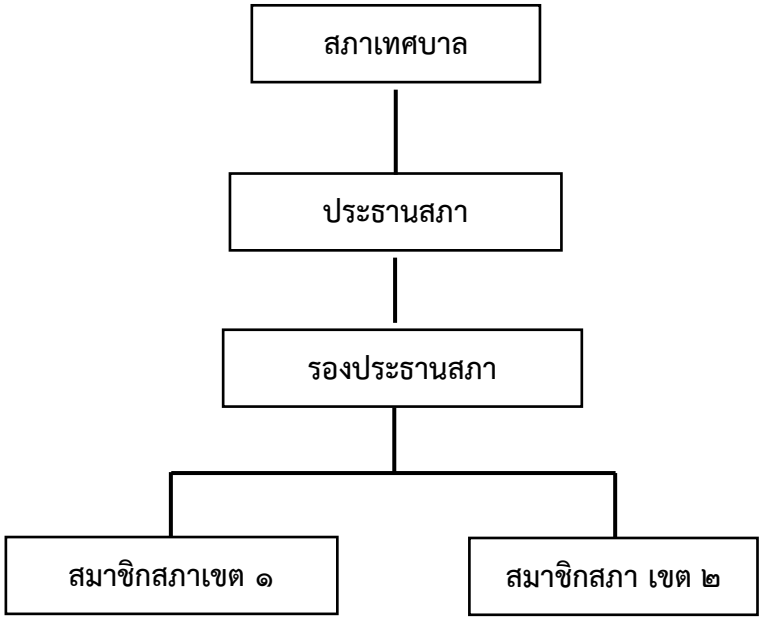
## โครงสร้างส่วนราชการเทศบาลตำบลพรรณานคร



**โครงสร้างคณะผู้บริหาร**




**โครงสร้างสภาเทศบาล**



**การบริหารงานของเทศบาลตำบลพรรณานคร**

| | | | |
|---|---|---|---|
| ๑) คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลพรรณานคร | จำนวน | ๕ | คน |
| ๒) สมาชิกสภาเทศบาลตำบล | จำนวน | ๑๒ | คน |
| ๓) พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างทั้งสิ้น | จำนวน | ๕๒ | คน |

ประกอบด้วย

| | | | |
|---|---|---|---|
| - พนักงานเทศบาล | จำนวน | ๑๙ | คน |
| - พนักงานจ้าง (ภารกิจ) | จำนวน | ๗ | คน |
| - พนักงานจ้าง (ทั่วไป) | จำนวน | ๔ | คน |
| - พนักงานจ้าง (ผู้ดูแลเด็ก) | จำนวน | ๒ | คน |
| -พนักงานครูเทศบาล | จำนวน | ๔ | คน |
| -ลูกจ้างคนงาน/ (จ้างเหมา) | จำนวน | ๑๖ | คน |

รายละเอียดแยกตามส่วนราชการ ดังนี้

| | | | |
|---|---|---|---|
| **ปลัดเทศบาล** | จำนวน | ๑ | คน |
| **หน่วยตรวจสอบภายใน** | | | |
| พนักงานเทศบาล - | จำนวน | ๑ | คน |
| **สำนักงานปลัด** | | | |
| - พนักงานเทศบาล | จำนวน | ๘ | คน |
| - พนักงานจ้าง (ภารกิจ) | จำนวน | ๔ | คน |
| - พนักงานจ้าง (ทั่วไป) | จำนวน | ๔ | คน |
| - พนักงานจ้าง (ผู้ดูแลเด็ก) | จำนวน | ๒ | คน |
| - พนักงานครูเทศบาล | จำนวน | ๔ | คน |
| - ลูกจ้าง/คนงาน (จ้างเหมา) | จำนวน | ๑๒ | คน |
| **กองช่าง** | | | |
| - พนักงานเทศบาล | จำนวน | ๔ | คน |
| - พนักงานจ้าง (ภารกิจ) | จำนวน | ๒ | คน |
| - ลูกจ้าง/คนงาน (จ้างเหมา) | จำนวน | ๒ | คน |
| **กองคลัง** | | | |
| - พนักงานเทศบาล | จำนวน | ๕ | คน |
| - พนักงานจ้าง (ภารกิจ) | จำนวน | ๑ | คน |
| - ลูกจ้าง/คนงาน (จ้างเหมา) | จำนวน | ๒ | คน |
| **ยานพาหนะเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน** | | | |
| - รถยนต์กระบะ | จำนวน | ๒ | คัน |

- รถจักรยานยนต์ จำนวน ๓ คัน
- รถจัดเก็บขยะ แบบเปิดข้างเทท้าย จำนวน ๑ คัน
- รถจัดเก็บขยะ เทท้ายขนาดเล็ก จำนวน ๑ คัน
- รถบรรทุกน้ำเอนกประสงค์ ขนาด ๕,๐๐๐ ลูกบาศก์เมตร จำนวน ๑ คัน

**ที่มา :** ข้อมูลจาก งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาลตำบลพรรณานคร

## การบริหารงบประมาณ

### ๑. ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เทศบาลตำบลพรรณานคร มีการบริหารงบประมาณเพื่อดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลตามที่ได้วางแผนไว้ ดังนี้

๑.๑ รายรับประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ประมาณการรายรับ ๓๐,๕๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท รายรับจริงทั้งสิ้น ๓๑,๕๔๘,๙๖๕.๖๙ บาท จำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

| ประเภท/หมวดรายได้ | งบประมาณ (บาท) | |
|---|---|---|
| | ประมาณการ | รับจริง |
| ภาษีอากร | ๓๔๘,๘๐๐.๐๐ | ๓๘๐,๒๗๖.๘๖ |
| ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต | ๙๑,๙๐๐.๐๐ | ๑๕๓,๕๓๒.๙๕ |
| รายได้จากทรัพย์สิน | ๒๑๔,๐๐๐.๐๐ | ๑๘๑,๐๓๙.๘๗ |
| รายได้เบ็ดเตล็ด | ๒๘,๐๐๐.๐๐ | ๘,๐๕๐.๐๐ |
| ภาษีจัดสรร | ๑๕,๒๐๙,๔๐๐.๐๐ | ๑๗,๐๓๘,๙๒๐.๐๑ |
| เงินอุดหนุนทั่วไป | ๑๔,๖๐๗,๙๐๐.๐๐ | ๑๓,๗๘๖,๘๗๖.๐๐ |
| **รวมทั้งสิ้น** | **๓๐,๕๐๐,๐๐๐.๐๐** | **๓๑,๕๔๘,๙๖๕.๖๙** |

๑.๒ รายจ่ายประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ประมาณการรายจ่าย ๓๐,๕๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท รายจ่ายจริงทั้งสิ้น ๒๙,๗๖๖,๔๕๐.๑๓ บาท จำแนกรายจ่ายได้ดังนี้

| งบรายจ่าย/หมวดรายจ่าย | รายจ่าย (บาท) | |
|---|---|---|
| | ประมาณการ | จ่ายจริง |
| งบกลาง | ๘,๑๔๕,๗๙๓.๐๐ | ๗,๔๓๖,๗๖๐.๙๘ |
| งบบุคลากร | ๑๐,๗๓๓,๖๔๐.๐๐ | ๑๐,๕๘๔,๓๔๕.๐๐ |
| งบดำเนินงาน | ๗,๔๖๔,๕๖๗.๐๐ | ๗,๒๘๕,๓๓๕.๑๕ |
| งบลงทุน | ๓,๑๖๒,๐๐๐.๐๐ | ๓,๒๐๙,๐๐๐.๐๐ |
| งบรายจ่ายอื่น | ๒๕,๐๐๐.๐๐ | ๒๕,๐๐๐.๐๐ |
| งบเงินอุดหนุน | ๙๖๙,๐๐๐.๐๐ | ๑,๒๒๖,๐๐๐.๐๐ |
| **รวมทั้งสิ้น** | **๓๐,๕๐๐,๐๐๐.๐๐** | **๒๙,๗๖๖,๔๕๐.๑๓** |

**๒. ปีงบประมาณ ๒๕๖๒**

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เทศบาลตำบลพรรณานคร มีการบริหารงบประมาณเพื่อดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลตามที่ได้วางแผนไว้ ดังนี้

๒.๑ รายรับประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ประมาณการรายรับ ๓๑,๔๒๐,๐๐๐.๐๐ บาทรายรับจริงทั้งสิ้น ๓๓,๐๔๕,๒๘๕.๑๐ บาท จำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

| ประเภท/หมวดรายได้ | งบประมาณ (บาท) | |
|---|---|---|
| | ประมาณการ | รับจริง |
| ภาษีอากร | ๓๔๙,๐๐๐.๐๐ | ๔๑๔,๖๑๗.๗๕ |
| ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต | ๑๒๗,๔๐๐.๐๐ | ๑๒๖,๗๗๒.๖๐ |
| รายได้จากทรัพย์สิน | ๑๗๐,๐๐๐.๐๐ | ๒๐๓,๒๗๗.๙๖ |
| รายได้เบ็ดเตล็ด | ๖๗,๖๐๐.๐๐ | ๒๗,๕๘๑.๐๐ |
| ภาษีจัดสรร | ๑๕,๘๑๖,๐๐๐.๐๐ | ๑๗,๔๖๐,๒๙๓.๗๙ |
| เงินอุดหนุนทั่วไป | ๑๔,๘๙๐,๐๐๐.๐๐ | ๑๔,๘๑๒,๗๔๒.๐๐ |
| **รวมทั้งสิ้น** | **๓๑,๔๒๐,๐๐๐.๐๐** | **๓๓,๐๔๕,๒๘๕.๑๐** |

๒.๒ รายจ่ายประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ประมาณการรายจ่าย ๓๑,๔๒๐,๐๐๐.๐๐ บาทรายจ่ายจริงทั้งสิ้น ๒๗,๑๖๘,๖๔๗.๔๕ บาท จำแนกรายจ่ายได้ดังนี้

| งบรายจ่าย/หมวดรายจ่าย | รายจ่าย (บาท) | |
|---|---|---|
| | ประมาณการ | จ่ายจริง |
| งบกลาง | ๘,๓๗๖,๖๗๒.๐๐ | ๗,๘๖๒,๔๙๕.๐๐ |
| งบบุคลากร | ๑๑,๖๖๓,๕๖๐.๐๐ | ๑๑,๒๖๔,๗๙๑.๐๐ |
| งบดำเนินงาน | ๖,๗๘๑,๗๖๘.๐๐ | ๕,๔๗๔,๓๔๘.๔๕ |
| งบลงทุน | ๓,๒๙๓,๐๐๐.๐๐ | ๑,๑๓๓,๑๔๐.๐๐ |
| งบรายจ่ายอื่น | ๒๕,๐๐๐.๐๐ | ๒๕,๐๐๐.๐๐ |
| งบเงินอุดหนุน | ๑,๒๘๐,๐๐๐.๐๐ | ๑,๔๐๘,๘๗๓.๐๐ |
| **รวมทั้งสิ้น** | **๓๑,๔๒๐,๐๐๐.๐๐** | **๒๗,๑๖๘,๖๔๗.๔๕** |

**๓. ปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เทศบาลตำบลพรรณานคร มีการบริหารงบประมาณเพื่อดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลตามที่ได้วางแผนไว้ ดังนี้

๓.๑ รายรับประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ประมาณการรายรับ ๓๔,๙๒๐,๐๐๐.๐๐ บาทรายรับจริงทั้งสิ้น ๓๔,๐๐๖,๑๖๘.๗๖ บาท จำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

| ประเภท/หมวดรายได้ | งบประมาณ (บาท) | |
|---|---|---|
| | ประมาณการ | รับจริง |
| ภาษีอากร | ๓๙๐,๕๐๐.๐๐ | ๑๙๙,๘๖๗.๓๗ |
| ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต | ๑๕๓,๙๐๐.๐๐ | ๑๐๘,๗๓๖.๒๐ |
| รายได้จากทรัพย์สิน | ๑๘๑,๐๐๐.๐๐ | ๑๖๙,๘๘๐.๕๙ |
| รายได้เบ็ดเตล็ด | ๒๓,๐๐๐.๐๐ | ๑๔๙,๗๖๐.๐๐ |
| ภาษีจัดสรร | ๑๗,๙๓๖,๖๐๐.๐๐ | ๑๖,๘๖๒,๖๗๘.๖๐ |
| เงินอุดหนุนทั่วไป | ๑๖,๒๓๕,๐๐๐.๐๐ | ๑๖,๕๑๕,๒๔๖.๐๐ |
| **รวมทั้งสิ้น** | **๓๔,๙๒๐,๐๐๐.๐๐** | **๓๔,๐๐๖,๑๖๘.๗๖** |

๓.๒ รายจ่ายประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ประมาณการรายจ่าย ๓๔,๙๒๐,๐๐๐.๐๐ บาทรายจ่ายจริงทั้งสิ้น ๓๑,๓๒๗,๙๙๑.๗๑ บาท จำแนกรายจ่ายได้ดังนี้

| งบรายจ่าย/หมวดรายจ่าย | รายจ่าย (บาท) | |
|---|---|---|
| | ประมาณการ | จ่ายจริง |
| งบกลาง | ๘,๙๒๑,๕๖๓.๐๐ | ๘,๓๘๘,๕๔๕.๖๙ |
| งบบุคลากร | ๑๒,๔๐๓,๒๑๒.๐๐ | ๑๒,๐๖๗,๔๘๑.๐๐ |
| งบดำเนินงาน | ๗,๙๕๐,๒๒๕.๐๐ | ๖,๑๗๕,๒๒๑.๙๗ |
| งบลงทุน | ๓,๖๐๔,๐๐๐.๐๐ | ๒,๘๖๙,๗๙๐.๐๐ |
| งบรายจ่ายอื่น | ๒๕,๐๐๐.๐๐ | ๒๕,๐๐๐.๐๐ |
| งบเงินอุดหนุน | ๒,๐๑๖,๐๐๐.๐๐ | ๑,๘๐๑,๙๕๒.๗๑ |
| **รวมทั้งสิ้น** | **๓๔,๙๒๐,๐๐๐.๐๐** | **๓๑,๓๒๗,๙๙๑.๓๗** |

**๔. ปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เทศบาลตำบลพรรณานคร มีการบริหารงบประมาณเพื่อดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลตามที่ได้วางแผนไว้ ดังนี้

๔.๑ รายรับประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ประมาณการรายรับ ๓๕,๗๗๓,๐๐๐.๐๐ บาทจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

| ประเภท/หมวดรายได้ | งบประมาณ (บาท) | |
|---|---|---|
| | ประมาณการ | รับจริง |
| ภาษีอากร | ๔๑๕,๔๐๐.๐๐ | - |
| ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต | ๑๓๒,๑๐๐.๐๐ | - |
| รายได้จากทรัพย์สิน | ๒๐๓,๐๐๐.๐๐ | - |
| รายได้เบ็ดเตล็ด | ๒๘,๑๐๐.๐๐ | - |
| ภาษีจัดสรร | ๑๗,๘๙๕,๗๐๐.๐๐ | - |
| เงินอุดหนุนทั่วไป | ๑๗,๐๙๘,๗๐๐.๐๐ | - |
| **รวมทั้งสิ้น** | **๓๕,๗๗๓,๐๐๐.๐๐** | **-** |

๔.๒ รายจ่ายประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ประมาณการรายจ่าย ๓๕,๗๗๓,๐๐๐.๐๐ บาท จำแนกรายจ่ายได้ดังนี้

| งบรายจ่าย/หมวดรายจ่าย | รายจ่าย (บาท) | |
|---|---|---|
| | ประมาณการ | จ่ายจริง |
| งบกลาง | ๙,๒๑๒,๗๑๐.๐๐ | - |
| งบบุคลากร | ๑๒,๙๗๔,๘๔๐.๐๐ | - |
| งบดำเนินงาน | ๘,๓๐๘,๑๕๐.๐๐ | - |
| งบลงทุน | ๓,๗๖๘,๓๐๐.๐๐ | - |
| งบรายจ่ายอื่น | ๒๕,๐๐๐.๐๐ | - |
| งบเงินอุดหนุน | ๑,๔๘๔,๐๐๐.๐๐ | - |
| **รวมทั้งสิ้น** | **๓๕,๗๗๓,๐๐๐.๐๐** | **-** |

**ที่มา :** ข้อมูลจาก กองคลัง เทศบาลตำบลพรรณานคร

**๒.๒ ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

**๒.๒.๑ ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ (กิตติธัช อิ่มวัฒนกุล. ๒๕๕๓: ๔; สุพมิตร กอบัวกลาง. ๒๕๕๓: ๓)

๑. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เองเพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

๒. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จาเป็นในการบริหาร และการปกครองตนเอง โดยจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การฝ่ายบริหาร และองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น มีอยู่ ๕ รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) (สุพมิตร กอบัวกลาง. ๒๕๕๓: ๓ อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร. ๒๕๓๙)

**๒.๒.๒ ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

สุพมิตร กอบัวกลาง (๒๕๕๓: ๓-๕) ได้อธิบายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

๑. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวพันกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ

ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

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

๓. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมืองและกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดาเนินการดังกล่าวเอง เป็นต้น

๔. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหา และความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๕. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

๖. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทาให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง

## ๒.๓ วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### ๒.๓.๑ วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (๒๕๕๓: ๕-๖ อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร: ๒๕๓๙) ได้อธิบายถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องที่ย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

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

๔. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

## ๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กิตติธัช อิ่มวัฒนกุล (๒๕๕๓: ๗-๘ อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร. ๒๕๓๙) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

๓. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

### ๒.๔.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๕: ๗-๘) ความพึงพอใจหรือพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ความพึงพอใจมีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

Davis (๑๙๖๗) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Wolman (๑๙๗๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

Mullins. (๑๙๘๕: ๒๘๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายใน ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

วิยะดา เสรีวิชยสวัสดิ์ (๒๕๔๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ

วาทินี ไล้ง้อ (๒๕๔๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

เนตร หงส์ไกรเลิศ (๒๕๕๐: ๑๓-๑๔) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม การที่เราจะทราบว่าบุคคล มีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดโดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

พจนานุกรมบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า“ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า “เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ” เมื่อนำคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” หมายถึง ชอบใจหรือถูกใจตามที่ต้องการ

Wolman (๑๙๗๓ อ้างใน ภนิดา ชัยปัญญา: ๒๕๔๑) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ

Heider (๑๙๕๓ อ้างใน วิโรจน์ ไพรีพินาศ: ๒๕๔๐) ได้อธิบายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล และนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งต่างๆ ได้ดังนี้

๑. ความเชื่อ ค่านิยม
๒. สิ่งแวดล้อม
๓. ภาษาเป็นสื่อของความคิด
๔. การวิเคราะห์คำพูด หรือสถานการณ์
๕. ประสบการณ์ ผลของการกระทำ เหตุผล ความสามารถ ความพยายาม
๖. อารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติ
๗. ความเข้าใจต่อบุคคลอื่น
๘. การมีผลตอบแทน
๙. ความคาดหวัง
๑๐. การคำนึงถึงประโยชน์และโทษ
๑๑. การเกิดผลต่อส่วนรวม

Mullins (๑๙๕๔) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

๑. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เวลาอย่างเพียงพอ เหมาะสม และต้องมีคุณภาพด้วย

Naumann & Giel (๑๙๙๕) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ๓ ส่วน ได้แก่

๑. คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าสินค้าหรือบริการที่ได้มา มีคุณภาพดีก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น

๒. ราคา (Price) เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา และเห็นว่ามีราคาเหมาะสม ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคา ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

๓. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกันควรมีภาพลักษณ์ร่วมทั้งการดำ เนินธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหมายกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขรุจี (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ซับซ้อน ซึ่งต้องมีสิ่งเร้าจึงจะเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

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

**๒.๔.๒ ลักษณะของความพึงพอใจ**

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๕: ๘ อ้างถึงใน อัจฉรา สมสวย (๒๕๔๕: ๕-๖) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง สิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการ ของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

**๒.๔.๓ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

มหาวิทยาลัยมหิดล (๒๕๕๘: ๔๔-๔๕) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๕: ๓๙-๔๐)

๑. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๒. การส่งเสริมแนะนา การบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

๓. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสานึกของการบริการ

๔. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

๕. กระบวนการบริการ วิธีการนาเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

**๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ**

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ความหมายของการให้บริการ เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมี วัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐ จะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้ จากการศึกษาความหมายของคำว่าให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (๒๕๕๐, หน้า ๑๓) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็น

การจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการ เอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๕: ๘) การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงาน ที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

สมิต สัชฌุกร (๒๕๔๒, หน้า ๑๓ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๔) ให้ความหมายว่า การ บริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการท าให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้ หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

John D. Millett (๑๙๕๑:๓๙๗-๔๐๐) กล่าวไว้ว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงาน รัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent services) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample services) การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง (Continuous services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive services)

เนตร หงส์ไกรเลิศ (๒๕๕๐: ๑๕-๑๖) ปัจจุบันองค์กรหลายแห่ง ได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพราะคุณภาพการบริการถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในอดีตมีการประเมินคุณภาพการบริการจากมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่สำหรับปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ

Parasuraman (๑๙๘๕) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้า มักจะพิจารณาจากตัวสินค้าและยึดถือผลที่สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิตแต่สำหรับคุณภาพของบริการ จะมีความแตกต่างกันออกไปเนื่องจากลักษณะสำคัญของบริการคือ บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยก หรือเก็บรักษาได้ ทำให้คุณภาพการบริการถูกประเมินทั้งจากกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

Scardina (๑๙๙๔) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย

๑. สิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เวชภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ

๒. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม

๓. การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการ

๔. การให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

๕. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

จินตนา บุญบงการ (๒๕๓๙) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ยากเสื่อมสูญสภาพได้ง่าย บริการจะมีขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ แต่ปรากฏในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า SERVICE ซึ่งมี ๗ ตัวอักษร และสามารถให้ความหมายได้ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ 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 (๒๕๓๔) กล่าวว่า ในการทำงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพให้ยึดหลัก ๔ ร คือ ริเริ่ม รวดเร็ว เรียบร้อย และร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนต้องมีความจริงใจของเพื่อนร่วมงานเป็นพื้นฐาน

อุทัย หิรัญโต (๒๕๓๐) กล่าวว่า ผลเสียของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการส่งผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการแก่ประชาชน กล่าวคือ ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเป็นสาเหตุหนึ่งที่นำไปสู่ความล้มเหลว และเสื่อมประสิทธิภาพ ตลอดจนมีส่วนทำลายศรัทธาของประชาชนที่มีต่อราชการ ซึ่งมูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการอาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

๑. การทำงานที่ไม่มีแผน
๒. ขาดความรับผิดชอบ
๓. ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน
๔. ขาดการควบคุมโดยใกล้ชิด
๕. ขาดการติดตามงาน
๖. ขาดระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ
๗. หวังผลประโยชน์ส่วนตัว
๘. ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

**๒.๖ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง**

การศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น มีผู้ให้ความสนใจทำการศึกษาวิจัย ไว้ในหลากหลายแง่มุม ดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยมหิดล (๒๕๕๘: บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ตามกรอบงานที่ประเมิน ๔ ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอา นวยสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๗.๖๒ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ๑๐ (มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงที่สุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๘.๐๕ รองลงมาเป็นงานงานบริการด้านทะเบียน มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๗.๙๐ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๗.๔๓ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๗.๓๙ และงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๗.๓๕ ตามลำดับ โดยทุกงานมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ (มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป)

ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจ

ในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (๒๕๕๕: บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง ๓ งานบริการใน ๓ ประเด็น ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการ ด้านบรรเทาสาธารณภัยในระดับมาก งานบริการด้านรถสุขาเคลื่อนที่ และงานด้านจัดเก็บรายได้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และในภาพรวมทั้ง ๓ งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๕: บทสรุปผู้บริการ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๓๗ รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๓๔ ตามลำดับ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ โดยเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๘

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ โดยเรื่องความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๘

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ โดยเรื่องสถานที่ให้บริการหรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๐

# บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนครเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้ดำเนินการ ได้ดำเนินการ ดังรายละเอียดหัวข้อต่อไปนี้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
๓.๓ การทดสอบเครื่องมือการศึกษา
๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
๓.๕ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

**๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๕,๘๕๗คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ ๙๕ เปอร์เซ็นต์ ดังสมการด้านล่าง จากนั้นเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

$$n = \frac{N}{๑ + N\,(e)^{๒}}$$

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ
N = จำนวนประชากรทั้งหมด
e = ค่าความคลาดเคลื่อน (๐.๐๕)

แทนค่าสูตร $n = \frac{๕,๘๕๗}{๑ + ๕,๘๕๗\,(๐.๐๕)^{๒}} = ๓๙๙.๘๖$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในแต่ละด้าน เท่ากับ ๓๙๙.๘๖ คน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน ±๕% เพื่อการเก็บข้อมูลให้ครบถ้วน คณะทำงานใช้แบบสอบถาม ๔๐๐ ชุด ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้

**๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา**

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาที่ใช้ตั้งเป็นคำถาม โดยการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการวิจัย และอาศัยเอกสารกับรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร โดยใช้หลักเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลดังนี้

| | | | |
|---|---|---|---|
| คะแนน ๕ | ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ – ๕.๐๐ | อยู่ในระดับ | มากที่สุด |
| คะแนน ๔ | ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ – ๔.๔๙ | อยู่ในระดับ | มาก |
| คะแนน ๓ | ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ – ๓.๔๙ | อยู่ในระดับ | ปานกลาง |
| คะแนน ๒ | ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ – ๒.๔๙ | อยู่ในระดับ | น้อย |
| คะแนน ๑ | ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ – ๑.๔๙ | อยู่ในระดับ | น้อยที่สุด |

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

**๓.๓ การทดสอบเครื่องมือการศึกษา**

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

๑. ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชากรต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร จากนั้นกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

๒. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุง

๓. ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

๔. ก่อนการทดสอบแบบสอบถาม ได้ประชุมคณะทำงาน ประกอบด้วยหัวหน้าทีม

ทำงาน ๑ คน เจ้าหน้าที่จำนวน ๕ คน และนักศึกษาจำนวน ๕ คน ซึ่งเป็นบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เพื่อสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริง และถูกต้อง

**๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล**

หลังจากสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูลแล้วนั้น คณะทำงาน ได้ศึกษาทบทวนเส้นทางและจุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ เพื่อให้ได้ข้อมูลของผู้รับบริการงานทั้ง ๔ งาน ประกอบด้วย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร โดยคณะที่ปรึกษาได้ปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปรึกษาลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

**๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล**

นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ ไปทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และคำนวณร้อยละ จำแนกเป็นรายข้อของคำถาม การคำนวณผลทั้งหมดกระทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

**๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลในการวิจัย ได้แก่

**๑. ร้อยละ (Percentage)**

เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมากโดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น ๑๐๐ จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้ (กิตติ ภักดีวัฒนะกุล, ๒๕๔๙)

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

เมื่อ $P$ แทน ร้อยละ

$F$ แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

$N$ แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

**๒. ค่าเฉลี่ย (Mean)**

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย
$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
n แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

**๓. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)**

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นการวัดการกระจายที่นิยมใช้กันมากเขียนแทนด้วย S.D. หรือ S

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

โดยที่ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
n-1 แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

**๔. หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)**

เป็นค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณหาได้จากสูตรครอนบราช (Cronbach) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยแบบทดสอบค่าคะแนนที่ได้อาจจะเป็นค่าอะไรก็ได้ที่มีค่ามากกว่า ๑ 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 ๔ ผลการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ผลการดำเนินการวิจัยดังนี้

๔.๑ ผลการศึกษาความพึงพอใจ

๔.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๑.๒ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

๔.๑.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี

๔.๑.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๔.๑.๕ งานด้านสาธารณสุข

๔.๒ ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

**๔.๑ ผลการศึกษาความพึงพอใจ**

**๔.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนในพื้นที่ ตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน โดยจำแนกข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในพื้นที่โดยจำแนกตามความหนาแน่นของประชากรที่อาศัยอยู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม หมู่ ๗ บ้านเม็ก ตอบแบบสอบถามมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ หมู่ ๑๒ บ้านบะทองใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น ผู้หญิง โดยมีช่วงอายุอยู่ระหว่าง อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี ระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ส่วนใหญ่รับบริการจากเทศบาลตำบลพรรณานคร ๑ ครั้ง/ปี รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| | | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|---|
| **ชุมชน** | หมู่ ๑ บ้านม่วงไข่ | ๔๒ | ๑๐.๕๐ |
| | หมู่ ๒ บ้านพรรณา | ๘ | ๒.๐๐ |
| | หมู่ ๓ บ้านวังปลาป้อม | ๒๗ | ๖.๗๕ |
| | หมู่ ๔ บ้านนาหัวช้าง | ๓๓ | ๘.๒๕ |
| | หมู่ ๕ บ้านบะทอง | ๒๖ | ๖.๕๐ |
| | หมู่ ๖ บ้านโคกสุวรรณ | ๑๑ | ๒.๗๕ |
| | หมู่ ๗ บ้านเม็ก | ๔๙ | ๑๒.๒๕ |
| | หมู่ ๘ บ้านโคกชุมพร | ๔๑ | ๑๐.๒๕ |
| | หมู่ ๙ บ้านหนองทุ่ม | ๓๓ | ๘.๒๕ |
| | หมู่ ๑๐ บ้านน้อยโนนจำนงค์ | ๒๑ | ๕.๒๕ |
| | หมู่ ๑๑ บ้านหนองแวง | ๒๔ | ๖.๐๐ |
| | หมู่ ๑๒ บ้านบะทองใหม่ | ๔๓ | ๑๐.๗๕ |
| | หมู่ ๑๓ บ้านหนองอ้อ | ๔๒ | ๑๐.๕๐ |
| | **รวม** | **๔๐๐** | **๑๐๐** |
| **เพศ** | ชาย | ๑๘๕ | ๔๖.๒๕ |
| | หญิง | ๒๑๕ | ๕๓.๗๕ |
| | **รวม** | **๔๐๐** | **๑๐๐** |
| **ช่วงอายุ** | อายุไม่เกิน ๒๐ปี | ๕ | ๑.๒๕ |
| | อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี | ๑๒๕ | ๓๑.๒๕ |
| | อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี | ๒๐๓ | ๕๐.๗๕ |
| | อาายุ ๖๐ ปีขึ้นไป | ๖๗ | ๑๖.๗๕ |
| | **รวม** | **๔๐๐** | **๑๐๐** |
| **ระดับการศึกษา** | ประถมศึกษา | ๒๖๐ | ๖๕ |
| | มัธยมศึกษาตอนต้น | ๔๒ | ๑๐.๕ |
| | มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ๗๗ | ๑๙.๒๕ |
| | ปวส. | ๑๖ | ๔ |
| | ปริญญาตรี | ๕ | ๑.๒๕ |
| | **รวม** | **๔๐๐** | **๑๐๐** |
| **อาชีพ** | เกษตรกร | ๓๑๖ | ๗๙ |
| | ผู้ประกอบการ | ๒๖ | ๖.๕ |
| | ข้าราชการ | ๑๓ | ๓.๒๕ |
| | นักเรียน/นักศึกษา | ๒๑ | ๕.๒๕ |
| | พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ๙ | ๒.๒๕ |

| | | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|---|
| | ธุรกิจส่วนตัว | ๑๕ | ๓.๗๕ |
| | **รวม** | **๔๐๐** | **๑๐๐** |
| **ความถี่การใช้บริการ** | ๑ ครั้ง/ปี | ๒๔๖ | ๖๑.๕ |
| | ๒ – ๓ ครั้ง/ปี | ๖๕ | ๑๖.๒๕ |
| | ๔-๕ ครั้ง/ปี | ๓๕ | ๘.๗๕ |
| | ๖ ครั้งขึ้นไป/ปี | ๕๔ | ๑๓.๕ |
| | **รวม** | **๔๐๐** | **๑๐๐** |

**๔.๑.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ**งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล** ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔๐๐ คน ผลการวิจัยพบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผลการศึกษาพบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๓ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจ ประเด็นมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๓ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็น และพึงพอใจในระบบดับมาก ๒ ประเด็น โดยพึงพอใจ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และมีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการ

วางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

**ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** ผลการศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๕ ประเด็น โดยพึงพอใจ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ

**สรุป** ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๘ โดยมีด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และะด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในตาราง

ตาราง ๑ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

| ประเด็นความพึงพอใจ | N | Mean | Std. | ร้อยละ | แปรผล |
|---|---|---|---|---|---|
| **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | |
| ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | ๔๐๐ | ๔.๖๖ | .๔๗๐ | ๙๓.๒๐ | มากที่สุด |
| ๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | ๔๐๐ | ๔.๗๕ | .๔๖๗ | ๙๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | ๔๐๐ | ๔.๗๗ | .๔๕๑ | ๙๕.๔๐ | มากที่สุด |
| ๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๔๐๐ | ๔.๘๐ | .๔๐๖ | ๙๖.๐๐ | มากที่สุด |
| ๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | ๔๐๐ | ๔.๗๖ | .๔๖๐ | ๙๕.๒๐ | มากที่สุด |
| ๑.๖ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | ๔๐๐ | ๔.๘๙ | .๑๘๔ | ๙๗.๘๐ | มากที่สุด |
| **เฉลี่ย** | **๔๐๐** | **๔.๗๗** | **.๒๐๔** | **๙๕.๔๓** | **มากที่สุด** |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ** | | | | | |
| ๒.๑ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | ๔๐๐ | ๔.๕๖ | .๒๗๐ | ๙๑.๒๐ | มากที่สุด |
| ๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | ๔๐๐ | ๔.๕๑ | .๓๗๕ | ๙๐.๒๐ | มากที่สุด |
| ๒.๓ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | ๔๐๐ | ๔.๒๙ | .๒๗๐ | ๘๕.๘๐ | มาก |
| ๒.๔ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | ๔๐๐ | ๔.๕๙ | .๑๔๘ | ๙๑.๘๐ | มากที่สุด |
| ๒.๕ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | ๔๐๐ | ๔.๕๔ | .๓๒๕ | ๙๐.๘๐ | มากที่สุด |

| ประเด็นความพึงพอใจ | N | Mean | Std. | ร้อยละ | แปรผล |
|---|---|---|---|---|---|
| ๒.๖ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก | ๔๐๐ | ๔.๕๙ | .๑๔๐ | ๙๑.๘๐ | มากที่สุด |
| ๒.๗ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | ๔๐๐ | ๔.๒๙ | .๐๐๐ | ๘๕.๘๐ | มาก |
| **เฉลี่ย** | **๔๐๐** | **๔.๔๘** | **.๑๒๕** | **๘๙.๖๓** | **มาก** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | | |
| ๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | ๔๐๐ | ๔.๘๙ | .๒๓๓ | ๙๗.๘๐ | มากที่สุด |
| ๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | ๔๐๐ | ๔.๗๙ | .๒๐๙ | ๙๕.๘๐ | มากที่สุด |
| ๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ | ๔๐๐ | ๔.๘๑ | .๒๕๓ | ๙๖.๒๐ | มากที่สุด |
| ๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม | ๔๐๐ | ๔.๘๐ | .๑๔๘ | ๙๖.๐๐ | มากที่สุด |
| ๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | ๔๐๐ | ๔.๖๐ | .๑๗๘ | ๙๒.๐๐ | มากที่สุด |
| ๓.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ | ๔๐๐ | ๔.๗๓ | .๒๐๘ | ๙๔.๖๐ | มากที่สุด |
| **เฉลี่ย** | **๔๐๐** | **๔.๗๗** | **.๐๙๕** | **๙๕.๔๐** | **มากที่สุด** |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | |
| ๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ๔๐๐ | ๔.๘๓ | .๒๗๕ | ๙๖.๖๐ | มากที่สุด |
| ๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ | ๔๐๐ | ๔.๕๖ | .๑๔๐ | ๙๑.๒๐ | มากที่สุด |
| ๔.๓ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด | ๔๐๐ | ๔.๖๔ | .๑๗๘ | ๙๒.๘๐ | มากที่สุด |
| ๔.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ | ๔๐๐ | ๔.๘๐ | .๒๑๓ | ๙๖.๐๐ | มากที่สุด |
| ๔.๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๔๐๐ | ๔.๘๓ | .๒๙๔ | ๙๖.๖๐ | มากที่สุด |
| **เฉลี่ย** | **๔๐๐** | **๔.๗๓** | **.๑๓๔** | **๙๔.๖๔** | **มากที่สุด** |
| **เฉลี่ยรวมทั้ง ๔ ด้าน** | **๔๐๐** | **๔.๖๙** | **.๐๙๐** | **๙๓.๗๘** | **มากที่สุด** |

**๔.๑.๓ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔๐๐ คน ผลการวิจัยพบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวม รวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๗ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง ๖ ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการและมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง ๗ ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสารมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก ตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผลการศึกษา ประชาชนชาวมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง ๖ ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

**ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง ๕ ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการสถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาดสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการและป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

**สรุป** ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๗ โดยประชาชนพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง

ตาราง ๒ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

| ประเด็นความพึงพอใจ | N | Mean | Std. | ร้อยละ | แปรผล |
|---|---|---|---|---|---|
| ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | ๔๐๐ | ๔.๘๘ | .๓๘๓ | ๙๗.๖๕ | มากที่สุด |
| ๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | ๔๐๐ | ๔.๗๖ | .๕๕๓ | ๙๕.๑๐ | มากที่สุด |
| ๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | ๔๐๐ | ๔.๘๔ | .๔๕๖ | ๙๖.๗๕ | มากที่สุด |
| ๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๔๐๐ | ๔.๘๗ | .๔๐๑ | ๙๗.๔๐ | มากที่สุด |
| ๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | ๔๐๐ | ๔.๘๖ | .๔๒๘ | ๙๗.๒๐ | มากที่สุด |
| ๑.๖ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | ๔๐๐ | ๔.๙๒ | .๓๑๐ | ๙๘.๓๐ | มากที่สุด |
| **เฉลี่ย** | ๔๐๐ | ๔.๘๕ | .๒๒๓ | **๙๗.๐๗** | **มากที่สุด** |
| ๒.๑ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | ๔๐๐ | ๔.๘๗ | .๓๙๕ | ๙๗.๔๐ | มากที่สุด |
| ๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | ๔๐๐ | ๔.๘๖ | .๔๐๔ | ๙๗.๒๐ | มากที่สุด |
| ๒.๓ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | ๔๐๐ | ๔.๘๕ | .๓๗๒ | ๙๗.๐๕ | มากที่สุด |
| ๒.๔ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | ๔๐๐ | ๔.๘๙ | .๓๓๑ | ๙๗.๗๐ | มากที่สุด |
| ๒.๕ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | ๔๐๐ | ๔.๘๘ | .๓๙๒ | ๙๗.๖๐ | มากที่สุด |
| ๒.๖ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก | ๔๐๐ | ๔.๘๑ | .๔๐๑ | ๙๖.๒๐ | มากที่สุด |
| ๒.๗ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | ๔๐๐ | ๔.๙๓ | .๒๗๙ | ๙๘.๕๐ | มากที่สุด |
| **เฉลี่ย** | ๔๐๐ | ๔.๘๗ | .๑๖๖ | **๙๗.๓๘** | **มากที่สุด** |
| ๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | ๔๐๐ | ๔.๙๔ | .๒๕๕ | ๙๘.๘๐ | มากที่สุด |
| ๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | ๔๐๐ | ๔.๙๗ | .๒๓๐ | ๙๙.๓๐ | มากที่สุด |
| ๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | ๔๐๐ | ๔.๘๙ | .๓๗๑ | ๙๗.๗๕ | มากที่สุด |
| ๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม | ๔๐๐ | ๔.๙๓ | .๒๗๙ | ๙๘.๕๐ | มากที่สุด |
| ๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | ๔๐๐ | ๔.๘๘ | .๓๓๔ | ๙๗.๖๕ | มากที่สุด |
| ๓.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ | ๔๐๐ | ๔.๙๑ | .๓๐๔ | ๙๘.๑๕ | มากที่สุด |
| **เฉลี่ย** | ๔๐๐ | ๔.๙๒ | .๑๒๑ | **๙๘.๓๖** | **มากที่สุด** |
| ๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ๔๐๐ | ๔.๙๒ | .๒๘๓ | **๙๘.๔๕** | **มากที่สุด** |
| ๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ | ๔๐๐ | ๔.๙๘ | .๑๗๘ | ๙๙.๕๕ | มากที่สุด |
| ๔.๓ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด | ๔๐๐ | ๔.๙๔ | .๒๖๔ | ๙๘.๗๐ | มากที่สุด |

| ประเด็นความพึงพอใจ | N | Mean | Std. | ร้อยละ | แปรผล |
|---|---|---|---|---|---|
| ๔.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ | ๔๐๐ | ๔.๙๕ | .๒๓๘ | ๙๙.๐๐ | มากที่สุด |
| ๔.๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๔๐๐ | ๔.๘๙ | .๓๓๑ | ๙๗.๗๐ | มากที่สุด |
| **เฉลี่ย** | ๔๐๐ | ๔.๙๓ | .๑๒๕ | **๙๘.๖๘** | **มากที่สุด** |
| **เฉลี่ยรวมทั้ง ๔ ด้าน** | ๔๐๐ | ๔.๘๙ | .๐๘๒ | **๙๗.๘๗** | **มากที่สุด** |

**๔.๑.๔ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔๐๐ คน ผลการวิจัยพบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง ๖ ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๗ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง ๗ ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร และมีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง ๖ ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ

**ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** ผลการศึกษา ประชาชน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๙ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง ๕ ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาดสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

**สรุป** ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๕ โดยพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง

ตาราง ๓ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

| ประเด็นความพึงพอใจ | N | Mean | Std. | ร้อยละ | แปรผล |
|---|---|---|---|---|---|
| ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | ๔๐๐ | ๔.๗๒ | .๕๐๙ | ๙๔.๓๑ | มากที่สุด |
| ๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | ๔๐๐ | ๔.๗๗ | .๕๕๒ | ๙๕.๓๖ | มากที่สุด |
| ๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | ๔๐๐ | ๔.๘๖ | .๔๕๒ | ๙๗.๑๘ | มากที่สุด |
| ๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๔๐๐ | ๔.๘๙ | .๓๙๖ | ๙๗.๗๘ | มากที่สุด |
| ๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | ๔๐๐ | ๔.๘๕ | .๔๖๒ | ๙๖.๙๓ | มากที่สุด |
| ๑.๖ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | ๔๐๐ | ๔.๙๒ | .๓๒๒ | ๙๘.๔๙ | มากที่สุด |
| **เฉลี่ย** | ๔๐๐ | ๔.๘๓ | .๒๒๓ | **๙๖.๖๗** | **มากที่สุด** |
| ๒.๑ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | ๔๐๐ | ๔.๙๑ | .๓๗๖ | ๙๘.๑๘ | มากที่สุด |
| ๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | ๔๐๐ | ๔.๙๑ | .๓๗๖ | ๙๘.๑๘ | มากที่สุด |
| ๒.๓ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | ๔๐๐ | ๔.๙๖ | .๒๗๑ | ๙๙.๑๙ | มากที่สุด |
| ๒.๔ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | ๔๐๐ | ๔.๘๙ | .๔๔๘ | ๙๗.๘๓ | มากที่สุด |
| ๒.๕ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | ๔๐๐ | ๔.๙๔ | .๓๒๖ | ๙๘.๗๙ | มากที่สุด |
| ๒.๖ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก | ๔๐๐ | ๔.๙๕ | .๒๓๔ | ๙๙.๐๔ | มากที่สุด |
| ๒.๗ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | ๔๐๐ | ๔.๙๗ | .๑๙๑ | ๙๙.๔๔ | มากที่สุด |
| **เฉลี่ย** | ๔๐๐ | ๔.๙๓ | .๑๖๗ | **๙๘.๖๗** | **มากที่สุด** |

| ประเด็นความพึงพอใจ | N | Mean | Std. | ร้อยละ | แปรผล |
|---|---|---|---|---|---|
| ๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | ๔๐๐ | ๔.๙๓ | .๒๗๓ | ๙๘.๕๙ | มากที่สุด |
| ๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | ๔๐๐ | ๔.๙๖ | .๒๓๕ | ๙๙.๑๔ | มากที่สุด |
| ๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | ๔๐๐ | ๔.๙๔ | .๒๗๗ | ๙๘.๘๙ | มากที่สุด |
| ๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม | ๔๐๐ | ๔.๙๓ | .๒๖๙ | ๙๘.๖๔ | มากที่สุด |
| ๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | ๔๐๐ | ๔.๙๖ | .๒๑๔ | ๙๙.๒๔ | มากที่สุด |
| ๓.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ | ๔๐๐ | ๔.๙๐ | .๓๑๑ | ๙๘.๐๓ | มากที่สุด |
| **เฉลี่ย** | ๔๐๐ | ๔.๙๔ | .๑๑๓ | **๙๘.๗๖** | **มากที่สุด** |
| ๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ๔๐๐ | ๔.๙๓ | .๒๗๖ | ๙๘.๕๔ | มากที่สุด |
| ๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ | ๔๐๐ | ๔.๙๗ | .๑๘๕ | ๙๙.๔๙ | มากที่สุด |
| ๔.๓ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด | ๔๐๐ | ๔.๙๔ | .๒๔๘ | ๙๘.๘๙ | มากที่สุด |
| ๔.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ | ๔๐๐ | ๔.๙๖ | .๒๑๔ | ๙๙.๒๔ | มากที่สุด |
| ๔.๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๔๐๐ | ๔.๙๑ | .๒๙๕ | ๙๘.๒๙ | มากที่สุด |
| **เฉลี่ย** | ๔๐๐ | ๔.๙๔ | .๑๓๗ | **๙๘.๘๙** | **มากที่สุด** |
| **เฉลี่ยรวมทั้ง ๔ ด้าน** | ๔๐๐ | ๔.๙๑ | .๑๑๑ | **๙๘.๒๕** | **มากที่สุด** |

**๔.๑.๕ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านสาธารณสุข**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔๐๐ คน ผลการวิจัยพบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง ๖ ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง ๗ ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มากเป็น

อันดับแรก รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก ตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง ๖ ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ

**ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง ๕ ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

**สรุป** ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๒ โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง

ตาราง ๔ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

| ประเด็นความพึงพอใจ | N | Mean | Std. | ร้อยละ | แปรผล |
|---|---|---|---|---|---|
| **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | |
| ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | ๔๐๐ | ๔.๕๕ | .๖๕๙ | ๙๐.๙๕ | มากที่สุด |
| ๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | ๔๐๐ | ๔.๖๓ | .๖๙๒ | ๙๒.๖๐ | มากที่สุด |
| ๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | ๔๐๐ | ๔.๖๔ | .๗๑๓ | ๙๒.๗๐ | มากที่สุด |

| ประเด็นความพึงพอใจ | N | Mean | Std. | ร้อยละ | แปรผล |
|---|---|---|---|---|---|
| ๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๔๐๐ | ๔.๗๑ | .๖๒๖ | ๙๔.๒๐ | มากที่สุด |
| ๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | ๔๐๐ | ๔.๗๔ | .๕๗๔ | ๙๔.๗๕ | มากที่สุด |
| ๑.๖ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | ๔๐๐ | ๔.๘๓ | .๔๗๔ | ๙๖.๕๐ | มากที่สุด |
| **เฉลี่ย** | **๔๐๐** | **๔.๖๘** | **.๓๖๓** | **๙๓.๖๒** | **มากที่สุด** |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ** | | | | | |
| ๒.๑ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | ๔๐๐ | ๔.๘๐ | .๕๒๖ | ๙๕.๙๕ | มากที่สุด |
| ๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | ๔๐๐ | ๔.๘๒ | .๔๘๘ | ๙๖.๔๐ | มากที่สุด |
| ๒.๓ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | ๔๐๐ | ๔.๘๑ | .๕๒๕ | ๙๖.๑๕ | มากที่สุด |
| ๒.๔ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | ๔๐๐ | ๔.๗๗ | .๖๑๒ | ๙๕.๓๕ | มากที่สุด |
| ๒.๕ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | ๔๐๐ | ๔.๗๔ | .๖๒๑ | ๙๔.๗๐ | มากที่สุด |
| ๒.๖ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก | ๔๐๐ | ๔.๖๘ | .๕๙๙ | ๙๓.๕๕ | มากที่สุด |
| ๒.๗ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | ๔๐๐ | ๔.๙๐ | .๓๙๗ | ๙๗.๙๕ | มากที่สุด |
| **เฉลี่ย** | **๔๐๐** | **๔.๗๙** | **.๓๔๐** | **๙๕.๗๒** | **มากที่สุด** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | | |
| ๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | ๔๐๐ | ๔.๘๓ | .๔๔๕ | ๙๖.๗๐ | มากที่สุด |
| ๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | ๔๐๐ | ๔.๘๑ | .๕๑๗ | ๙๖.๑๐ | มากที่สุด |
| ๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | ๔๐๐ | ๔.๗๖ | .๖๐๕ | ๙๕.๑๐ | มากที่สุด |
| ๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม | ๔๐๐ | ๔.๘๓ | .๔๗๘ | ๙๖.๕๕ | มากที่สุด |
| ๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | ๔๐๐ | ๔.๘๖ | .๔๑๗ | ๙๗.๒๕ | มากที่สุด |
| ๓.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ | ๔๐๐ | ๔.๗๓ | .๕๗๖ | ๙๔.๖๕ | มากที่สุด |
| **เฉลี่ย** | **๔๐๐** | **๔.๘๐** | **.๓๒๐** | **๙๖.๐๖** | **มากที่สุด** |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | |
| ๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ๔๐๐ | ๔.๘๐ | .๔๘๐ | ๙๖.๐๐ | มากที่สุด |
| ๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ | ๔๐๐ | ๔.๘๐ | .๕๓๖ | ๙๕.๙๕ | มากที่สุด |
| ๔.๓ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด | ๔๐๐ | ๔.๗๘ | .๕๑๗ | ๙๕.๖๐ | มากที่สุด |
| ๔.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ | ๔๐๐ | ๔.๘๖ | .๔๒๑ | ๙๗.๑๕ | มากที่สุด |
| ๔.๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๔๐๐ | ๔.๗๔ | .๕๗๓ | ๙๔.๘๐ | มากที่สุด |
| **เฉลี่ย** | **๔๐๐** | **๔.๘๐** | **.๓๖๗** | **๙๕.๙๐** | **มากที่สุด** |
| **เฉลี่ยรวมทั้ง ๔ ด้าน** | **๔๐๐** | **๔.๗๗** | **.๒๔๘** | **๙๕.๓๒** | **มากที่สุด** |

**๔.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการ ของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ในกระบวนการให้บริการ ๔ ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสอบถามประชากรในพื้นที่เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ด้วยการใช้แบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ ชุดจากผลการสำรวจ สรุปได้ว่า

**งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล** ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๘ โดยประชาชนพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

**งานด้านรายได้หรือภาษี** ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๗ โดยประชาชนพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๕ โดยพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

**งานด้านสาธารณสุข** ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๒ โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

**สรุป** ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนครทั้ง ๔ งาน คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านรายได้หรือ

ภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๒ โดยพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง

ตาราง ๕ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

| งานที่ประเมิน / ประเด็นความพึงพอใจ | งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล | งานด้านรายได้หรือภาษี | งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | งานด้านสาธารณสุข | เฉลี่ย |
|---|---|---|---|---|---|
| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | ๔.๗๗ | ๔.๘๕ | ๔.๘๓ | ๔.๖๘ | ๔.๗๘ |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | ๔.๔๘ | ๔.๘๗ | ๔.๙๓ | ๔.๗๙ | ๔.๗๗ |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔.๗๗ | ๔.๙๒ | ๔.๙๔ | ๔.๘๐ | ๔.๘๖ |
| ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | ๔.๗๓ | ๔.๙๓ | ๔.๙๔ | ๔.๘๐ | ๔.๘๕ |
| **คะแนนเฉลี่ย** | **๔.๖๙** | **๔.๘๙** | **๔.๙๑** | **๔.๗๗** | **๔.๘๑** |
| **คิดเป็นร้อยละ** | **๙๓.๗๘** | **๙๗.๘๗** | **๙๘.๒๕** | **๙๕.๓๒** | **๙๖.๓๐** |
| **สรุประดับความพึงพอใจ** | **มากที่สุด** | **มากที่สุด** | **มากที่สุด** | **มากที่สุด** | **มากที่สุด** |

# บทที่ ๕ สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

## ๕.๑ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ในการให้บริการ ๔ ด้าน

### ๕.๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานครในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ของงานทั้ง ๔ งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๐

### ๕.๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานครในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ของงานทั้ง ๔ งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๕

### ๕.๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานครในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานทั้ง ๔ งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๗

### ๕.๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานทั้ง ๔ งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๓

**๕.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน**

**๕.๒.๑ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล**

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๘

**๕.๒.๒ งานด้านรายได้หรือภาษี**

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๗

**๕.๒.๓ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๕

**๕.๒.๔ งานด้านสาธารณสุข**

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๒

**สรุป**

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนในเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนครมีความพึงพอใจการให้บริการของ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐

**ภาคผนวก**

**ภาคผนวก ก**
**คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น**

**คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน**
**วิทยาเขตสกลนคร**
**ที่ ๔๒๘ / ๒๕๖๔**
**เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น**

---

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

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๕ และข้อ ๖ แห่ง ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการบริการวิชาการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พ.ศ.๒๕๕๓ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และเป็นประโยชน์แก่ทางราชการ ในการนี้เพื่อให้การดำเนินงานประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ ดังนี้

**๑. คณะกรรมการอำนวยการ**

| | | |
|---|---|---|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชวง | สารคล่อง | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยผู้อำนวยการประจำวิทยาเขตสกลนคร | | รองประธาน |
| ๓. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร | | กรรมการ |
| ๔. คณบดีคณะทรัพยากรธรรมชาติ | | กรรมการ |
| ๕. คณบดีคณะอุตสาหกรรมเกษตรเทคโนโลยี | | กรรมการ |
| ๖. นางจุฑามาศ | ชื่อร่าม | กรรมการและเลขานุการ |
| ๗. นางสาวชลาลัย | เหน้าน้อย | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

**หน้าที่**

๑. ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำข้อปรึกษาทุกด้าน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๒. ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้

๒. คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

| | | | |
|---|---|---|---|
| ๑. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรพร | ภูศรีฐาน | ประธานกรรมการ |
| ๒. | นางอุดมภาส | ที่อร่าม | รองประธานกรรมการ |
| ๓. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา | พรหมเกษ | กรรมการ |
| ๔. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงยุทธ | ต้นโน | กรรมการ |
| ๕. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ว่าที่พันตรีธนศร์อุดม | ดูเพลหล้า | กรรมการ |
| ๖. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสิทธิ์ | ชาระ | กรรมการ |
| ๗. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปาลิตา | ชาระ | กรรมการ |
| ๘. | อาจารย์รัชดาพร | บุญกอง | กรรมการ |
| ๙. | อาจารย์จิราภรณ์ | เชื้อพรวน | กรรมการ |
| ๑๐. | อาจารย์ภัทรวรรธน์ | สำราญสุข | กรรมการ |
| ๑๑. | อาจารย์ณเดช | รัตนพรมรินทร์ | กรรมการ |
| ๑๒. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรภา | สมสัย | กรรมการ |
| ๑๓. | อาจารย์ศิริวงศ์ | บุตรเพ็ง | กรรมการ |
| ๑๔. | อาจารย์บุญมี | แพงศรี | กรรมการ |
| ๑๕. | อาจารย์ลาวิกา | ธนกฤติรักกุล | กรรมการ |
| ๑๖. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤตยา | สมสัย | กรรมการ |
| ๑๗. | อาจารย์ปฏิพงศ์ | จงรู้ธรรม | กรรมการ |
| ๑๘. | อาจารย์ศตวรรษ | อัครวุฒิ | กรรมการ |
| ๑๙. | อาจารย์วุฒิพงษ์ | ฮามวงศ์ | กรรมการ |
| ๒๐. | รองศาสตราจารย์นสพ.ชำนาญวิทย์ | พรหมโคตร | กรรมการ |
| ๒๑. | รองศาสตราจารย์ชลันธร | วิชาศิลป์ | กรรมการ |
| ๒๒. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิศักพัฒล | พรเอนก | กรรมการ |
| ๒๓. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรอนงค์ | พวงหมวู | กรรมการ |
| ๒๔. | อาจารย์พิลาศลักษ์ | บาเมประเสริฐ | กรรมการ |
| ๒๕. | อาจารย์นิ่งนภ | หงษาวงศ์ | กรรมการ |
| ๒๖. | อาจารย์กมลวรรณ | จะจิลต์ | กรรมการ |
| ๒๗. | นางนุชจรีย์ | สลางศรีวัลน์ | กรรมการ |
| ๒๘. | นางสาวรวิลักษณ์ | เกตุไทบูลย์ | กรรมการ |
| ๒๙. | อาจารย์ชัชฎา | หล้าวงษ์ | กรรมการ |
| ๓๐. | อาจารย์เพียงแข | วงศ์สุริยา | กรรมการ |
| ๓๑. | อาจารย์เสกสรร | พลสุวรรณ | กรรมการ |
| ๓๒. | อาจารย์สำเนียง | อุนทัพน์ | กรรมการ |
| ๓๓. | อาจารย์ศรัญญู | ชัยวิเชียร | กรรมการ |
| ๓๔. | อาจารย์พัชรี | ครองกิจศิริ | กรรมการ |
| ๓๕. | อาจารย์พุทธชาติ | ทองโคตร | กรรมการ |
| ๓๖. | อาจารย์วิชัย | ครองกิจศิริ | กรรมการ |
| ๓๗. | อาจารย์สุดาพรรณ | ยาดาล้ำ | กรรมการ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ๔๗. | อาจารย์ภัญญา | พานเพียร | กรรมการ |
| ๔๘. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำรูวรรณ | ดรนเอี่ยน | กรรมการ |
| ๔๙. | อาจารย์จัดชัย | วัดนอพันธ์ | กรรมการ |
| ๕๐. | อาจารย์สัลลา | วงศ์กาฬสินธุ์ | กรรมการ |
| ๕๑. | อาจารย์อัศลา | ขุ่นกันที | กรรมการ |
| ๕๒. | นางสาวพูทรชาต | พรหมบุรมย์ | กรรมการ |
| ๕๓. | อาจารย์สาริกา | แสนพวง | กรรมการ |
| ๕๔. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาติ | วรรณขาว | กรรมการ |
| ๕๕. | อาจารย์สุพิน | เรืองแจ้ง | กรรมการ |
| ๕๖. | อาจารย์สุนันท์ | บินโรลงค์ | กรรมการ |
| ๕๗. | อาจารย์พานทอง | สุภโกสล | กรรมการ |
| ๕๘. | อาจารย์Shima | Marsoumnahani | กรรมการ |
| ๕๙. | อาจารย์ปาเมือรา | ประจุลทะสรี | กรรมการ |
| ๖๐. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์จักรเรศ | เผ่ผะอำรงค์ | กรรมการ |
| ๖๑. | อาจารย์ภาณิชา | สัพนาโค | กรรมการ |
| ๖๒. | อาจารย์ดวงพร | เจียนสาวะ | กรรมการ |
| ๖๓. | อาจารย์ภัญญา | พานเพียร | กรรมการ |
| ๖๔. | อาจารย์สยาม | ประจุลทะสรี | กรรมการ |
| ๖๕. | อาจารย์พนิดา | ใครลาแมา | กรรมการ |
| ๖๖. | อาจารย์ชัยฤาชุ | เพชรพรรณ | กรรมการ |
| ๖๗. | อาจารย์กฤษฎา | บุญมีวิเศษ | กรรมการ |
| ๖๘. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุมิมพร | เบ้าธรรม | กรรมการ |
| ๖๙. | อาจารย์วิไลพร | หงษ์บุนทล | กรรมการ |
| ๗๐. | อาจารย์พะยอม | กบิลพัฒน์ | กรรมการ |
| ๗๑. | อาจารย์พุทธมา | แจ้วมุงคุณ | กรรมการ |
| ๗๒. | อาจารย์อนงา | อยู่สุข | กรรมการ |
| ๗๓. | อาจารย์โสภิษฐ์ | เชื้อค้าช้าง | กรรมการ |
| ๗๔. | อาจารย์วินัย | หล้าวงษ์ | กรรมการ |
| ๗๕. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอกวิทย์ | ทายักวงษ์ | กรรมการ |
| ๗๖. | อาจารย์วีระ | อินยาวิรักษ์ | กรรมการ |
| ๗๗. | อาจารย์ภานุมาศ | แสนพวง | กรรมการ |
| ๗๘. | อาจารย์เดียนรุ่ง | สุวรรณโสภา | กรรมการ |
| ๗๙. | นางสาวผกามล | สัพโส | กรรมการ |
| ๘๐. | นายพรงศิลป์ | ประทุมวงษ์ | กรรมการ |
| ๘๑. | นางสาวชลาลัย | เหล้าน้อย | กรรมการและเลขานุการ |

**หน้าที่**

๑. ศึกษาเอกสารกฎระเบียบในการประเมินผลการดำเนินงานการบริหารส่วนท้องถิ่น ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

๒. ออกแบบและสร้างแบบสิ่งสำรวจและการดำเนินงานของโครงการและสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของการบริหารส่วนท้องถิ่นตามมิติการให้บริการ

๓. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญโดยให้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ตามดัชนีวัดมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

๔. ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการให้คำแนะนำจัดพิมพ์และทำสำเนาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจต่อไป

๖. รวบรวมข้อมูล จากเอกสาร ได้แก่ หนังสือ วารสาร เอกสารรายงานจากหน่วยงานบริหารส่วนจังหวัด หนังสือพิมพ์ บทความที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ และผู้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็น อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่ผ่านการอบรมแล้วควบคุมโดยคณะทำงาน บุคลากร คณาจารย์ นักวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามให้ผู้ปฏิบัติงานผู้ร่วมโครงการผู้มีส่วนได้เสียผู้ที่ได้รับผลกระทบและประชาชนทั่วไปตามหมู่บ้านต่างๆให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานที่ทำสัญญาจ้าง

๗. วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณา วิเคราะห์เนื้อหา และหาค่าความถี่ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อสรุปผลและเรียบรายงานเมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย คณะทำงานทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ความถูกต้องหลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ การวิเคราะห์ความสอดคล้องกับด้านที่ให้ประเมินของหน่วยงานการบริหารส่วนท้องถิ่น ใช้การวิเคราะห์ ซึ่งเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเอกสารซึ่งจะเป็นการอ่านและการสีความหมายสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย จากเอกสารต่างๆโดยพิจารณาองค์ประกอบอื่นๆร่วมด้วยเช่นข้อมูลอ้อนหลังหรือความหมายที่ซ่อนอยู่ในระหว่างบรรทัด โดยมีความหมายสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๘. จัดทำรายงานฉบับร่าง จำนวน ๑ เล่ม เพื่อให้หน่วยงานที่ว่างตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ จำนวน ๙ เล่ม พร้อมแบบแผ่นบันทึกข้อมูลจำนวน ๙ แผ่น

**๑. คณะกรรมการประสานงาน**

| | | |
|---|---|---|
| ๑. นางสาวลลาลัย | เหว้าน้อย | ประธานกรรมการ |
| ๒. นางจุฑามาศ | ชื่อร่าม | กรรมการ |
| ๓. นายทรงศิลป์ | ประหมวงษ์ | กรรมการ |
| ๔. นางสาวสมล | สีหโล | กรรมการและเลขานุการ |

**หน้าที่**

๑. ประสานการดำเนินงานกับคณะกรรมการดำเนินโครงการและองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

๒. รายงานผลการการดำเนินงานโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการ

๓. ประสานการจัดส่งรายงานความก้าวหน้าและรายงานฉบับสมบูรณ์ตามข้อกำหนดฯและข้อเสนอโครงการ

๔. ดำเนินการอื่นๆ ที่ประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการ

๕. คณะกรรมการเงินและบัญชี

| | | | |
|---|---|---|---|
| ๑. | นางจุฑามาศ | ที่อร่าม | ประธานกรรมการ |
| ๒. | นางสาวนฤมล | สัพโส | กรรมการ |
| ๓. | นายทรงศิลป์ | ประชุมวงษ์ | กรรมการ |
| ๔. | นางสาวพลาลัย | 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

ทั้งนี้สิ้นสุดวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชเวง สารคล่อง)
รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

**ภาคผนวก ข**

**ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร**

6/30/2021

# ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

เพศ

- ชาย
- หญิง

อายุ

- อายุไม่เกิน 20 ปี
- 21 - 40 ปี
- 41 - 60 ปี
- 60 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษาสูงสุด

- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdSWWPfZnnDhUqNq_sp-PdRJvHXEgGTzfKY3MkPODPCA7A/viewform 1/2

# ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีป้ายลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการผู้รับบริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

ด้านช่องทางการให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ไปรับบริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น เสียงตามสาย/เอกสาร | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีคลองเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีการไปบริการนอกเวลาราชการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม อธิบายชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เจ้าหน้าที่มีความมือสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่เอาประโยชน์ในทางมิชอบ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

8/30/2021
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
5
4
3
2
1
สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ
สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ
สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด
การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ
ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
กลับ
ต่อไป
ล้างแบบฟอร์มอย่างไร Google ห้ามรับ
เนื้อหานี้ไม่ได้สร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว
Google ฟอร์ม
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdSXWPEnnDhUqNq_ip-PdRJVHXEgG7uhKY3MkPODPCA7A/formResponse
5/5

# ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ความคำนวยใส่หรือภาษี

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีป้ายลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

ด้านช่องทางการให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ไม่บริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น เสียงตามสาย/เอกสาร | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีคลองเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีการจัดโต๊ะทางการออกบริการนอกสถานที่ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม อธิบายชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เจ้าหน้าที่มีความมือสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

# ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีป้ายลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

ด้านช่องทางการให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ไปรับบริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น เสียงตามสาย/เอกสาร | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีคู่มือเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม อธิบายชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เจ้าหน้าที่มีความมือสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

8/30/2021 ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

เนื้อหานี้ไม่ได้สร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอร์ม

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdSXWPfZmrDhUqNq_ip-PdRJVHXEgG7uhKY3MkPODPCA7A/formResponse 5/5

# ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีป้ายลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

ด้านช่องทางการให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ไม่บริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น เสียงตามสาย/เอกสาร | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| มีการจัดโต๊ะทางการออกบริการนอกสถานที่ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม อธิบายชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| เจ้าหน้าที่มีความมือสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

8/30/2021 ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

ข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็นของคุณ

กลับ ล้าง

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

เนื้อหานี้ไม่ได้สร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอร์ม

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdSXWPEnnDhUqNq_qp-PdRJVHXEgGTuhKY3MkPODPCAI7Afbm/formResponse 5/6

**ภาคผนวก ค**

**หนังสือเก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในรูปแบบออนไลน์ (Online)**

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /๕๗๐๖

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพรรณานคร

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อการปฏิบัติงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จอปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปฏิบัติงานพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ยิ่งพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร
แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ
ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหล้าน้อย โทรศัพท์ ๐๘๙ ๐๕๖ ๔๖๕๙

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ / ๕๙๐๑๑

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๑ บ้านม่วงไข่

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอันตรายการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จอปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะจัดประชาสัมพันธ์พื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๐ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร
แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ
ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหล้าน้อย โทรศัพท์ ๐๘๓ ๐๕๖ ๔๖๕๗

ที่ อว ๐๖๕๗.๕๐๐๐ / ว๕๐๗๕

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๒๖๐

๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๒ บ้านพรรณา

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปรึกษาลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร อุดรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร
แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ
ผู้ประสานงาน นางสาวชลลัย เหง้าน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๐ ๘๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๓.๕๐๐๐ / ๑๕๐๕

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๓ บ้านวังปลาป้อม

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปฏิบัติงานลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๙ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร
แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ
ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหว้าน้อย โทรศัพท์ ๐๘๙ ๐๕๖ ๔๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๔.๕๐๐๐/ [illegible]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๔ บ้านนาหัวช้าง

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จอปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปรึกษาลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๐ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ยันพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยผู้อำการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร
แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ
ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหง้าน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๔๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /๑๕๔๖

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลพรรณานคร

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๕ บ้านนะหอง

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอปรับเปลี่ยนการดำเนินการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปรึกษาลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๖ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อิสเรศ ภูครีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร
แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ
ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหง้าน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๑๕๗

ที่ อว ๐๖๕๙.๕๐๐๐/ว๑๕๖๑

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์การตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๒ บ้านโคกสุวรรณ

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปรึกษาลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๓ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร
แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและพลศึกษา
ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหล้าน้อย โทรศัพท์ ๐๘๙ ๐๕๖ ๘๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๓.๕๐๐๐/๓๕๘๑

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๗ บ้านเล็ก

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปรึกษาลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๙ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูครีฐาน)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการบริหารประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองผู้อำนวยการบริหารประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร
แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ
ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหล้าน้อย โทรศัพท์ ๐๘๙ ๐๕๖ ๘๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /๒๙๕๑๕

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๑๐

๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๑๒ บ้านนาหองใหม่

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และรวบรวมผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จอปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปฏิบัติงานลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๐ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ยิ่งพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร
แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ
ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหว้าน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๔๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐/๒๕๖๗

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๑๑ บ้านหนองแวง

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปรึกษาลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๔ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร
แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ
ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหว้านิยม โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๗๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๙.๕๐๐๐/๖๙๔๖

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๒๑๐

๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๑๐ บ้านน้อยโนนข้าวงค์

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้ยังคงมีผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปรึกษาลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาโค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูครีฐาน)
ผู้ช่วยผู้อำการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร
แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ
ผู้ประสานงาน นางสาวรสลิตา เหว้าน้อย โทรศัพท์ ๐๔๗ ๐๕๖ ๔๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐/๒๙๘๔

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๘ บ้านหนองหุ่ม

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ศึกษาลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๐ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร
แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ
ผู้ประสานงาน นางสาวรสลิล เหง้าน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๗๗

ที่ อว. ๐๐๕๗.๕๐๐๐/๒๙๕๔

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๘ บ้านโคกขุมพร

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้มีอัตราผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จอปรับเปลี่ยนภาระงานการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปรึกษาลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร
แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ
ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหง้าน้อย โทรศัพท์ ๐๘๙ ๐๕๖ ๔๐๕๙

ที่ อว. ๐๖๕๓.๕๐๐๐/๐๙๘๕

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอหัวโนน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๓๓ บ้านหนองอ้อ

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จึงปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปรึกษาลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนเขตอยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๐ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ยิ่งพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร
แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ
ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหล็กน้อย โทรศัพท์ ๐๘๙ ๐๕๖ ๔๖๕๗

# บรรณานุกรม

กิตติธัช อิ่มวัฒนกุล. (๒๕๕๓). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา.* วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. ๔๓ น.

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (๒๕๕๘). *รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร.* มหาวิทยาลัยมหิดล. ๑๐๐ น.

ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.๗๒ น.

เนตร หงส์ไกรเลิศ. (๒๕๕๐). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด*. สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. ๔๔ น.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (๒๕๕๕). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. ๖๐ น.

วิทยาลัยนครราชสีมา. (๒๕๕๕). *รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕.* วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. ๔๒ น.

สุนารี แสนพยุห์. (๒๕๕๗). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด.* สารนิพนธ์ สาขารัฐศาสตร์การปกครองบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย.๑๕๑ น.

อุทัย หิรัญโต. (๒๕๓๐). ระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: มาสเตอร์เพรส.

กิตติ ภักดีวัฒนะกุล. (๒๕๔๙). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์

Mullins L.J. (๑๙๖๙). Management and Organizational behavior. London: Pitman Publishing.

Taro Yamane. (๑๙๖๗). Statistics: an introductory analysis. New York: Harper and Row.