



การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร
อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร



คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ เทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 5,857 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลพรหมานคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์

เอกสารฉบับนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นแนวทางการให้บริการของ เทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ในปีต่อไป

คณะทำงาน

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน
2. อาจารย์เดือนรุ่ง สุวรรณโสภา
3. นางจุฑามาศ ทือรัมย์
4. นางสาวชลาลัย เหมงน้อย
5. นางสาวนฤมล สัพโส
6. นายอนันต์ สัพโส



สารบัญ

| | |
|---|----|
| คำนำ..... | ก |
| สารบัญ..... | ข |
| สารบัญตาราง..... | ง |
| บทคัดย่อ..... | จ |
| บทที่ 1 บทนำ..... | 1 |
| 1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| 1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 2 |
| 1.3. ขอบเขตของการวิจัย..... | 2 |
| 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา..... | 2 |
| 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 3 |
| 1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร..... | 3 |
| 1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย..... | 4 |
| 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 4 |
| 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 5 |
| บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง..... | 6 |
| 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร..... | 6 |
| 2.2 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น..... | 26 |
| 2.2.1 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น..... | 26 |
| 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... | 26 |
| 2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ..... | 27 |
| 2.3.2 ลักษณะของความพึงพอใจ..... | 29 |
| 2.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ..... | 29 |
| 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ..... | 30 |
| 2.5 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง..... | 33 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 35 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 35 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา..... | 36 |
| 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 37 |
| 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 37 |
| 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 37 |
| บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย..... | 39 |



| | |
|---|----|
| 4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ | 39 |
| 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 39 |
| 4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | 42 |
| 4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานด้านรายได้หรือภาษี..... | 45 |
| 4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 47 |
| 4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ งานด้านสาธารณสุข | 50 |
| 4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม | 53 |
| บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 54 |
| 5.1. ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลพรหมานคร | 54 |
| อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม..... | 54 |
| 5.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร ในการ ให้บริการ 4 ด้าน..... | 54 |
| 5.2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 54 |
| 5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ..... | 55 |
| 5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 55 |
| 5.2.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | 55 |
| 5.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน..... | 55 |
| 5.3.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ..... | 55 |
| 5.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี..... | 55 |
| 5.3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 56 |
| 5.3.4 งานด้านสาธารณสุข | 56 |
| 5.4 ข้อเสนอแนะ | 56 |
| ภาคผนวก..... | 57 |
| ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น | 57 |
| ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร | 61 |
| ภาคผนวก ค สัญญาจ้าง..... | 67 |



| | |
|---|----|
| ภาคผนวก ง ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัด สกลนคร | 70 |
| บรรณานุกรม..... | 74 |



สารบัญชิตาราง

| | |
|---|----|
| ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 40 |
| ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ของ เทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร..... | 43 |
| ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือ ภาษี ของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร | 46 |
| ตารางที่ 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร..... | 49 |
| ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร..... | 51 |



ชื่อเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
ตำบลพรณานคร อำเภอพรณานนิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2565

หน่วยงานศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
ปีที่จัดพิมพ์ 2565

บทคัดย่อ

การดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลพรณานคร อำเภอพรณานนิคม จังหวัดสกลนคร โดยให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ
การให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ เทศบาลตำบล
พรณานคร อำเภอพรณานนิคม จังหวัดสกลนคร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและ
เอกชน ประชาชน นักเรียน/นักศึกษา ที่มาขอรับบริการ กับเทศบาลตำบลพรณานคร โดยใช้
วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน
จำนวน 400 ชุด พบว่า

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรณานคร
อำเภอพรณานนิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและ
สุขาภิบาล งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้าน
สาธารณสุข ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** คะแนน
เฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.04

บทที่ 1 บทนำ

1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินกิจการใดๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรท้องถิ่นของประเทศไทยเรามีมาตั้งแต่ปี 2475 ซึ่งรัฐบาลในแต่ละยุคสมัยต่างก็ให้ความสำคัญโดยการกำหนดและดำเนินการตามนโยบายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การถือกำเนิดของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับเป็นวางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการและการพัฒนาท้องถิ่น

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

เทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการบริหารราชการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และนอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น แต่ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล จำเป็นต้องรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. 2553: 4)

จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการของ เทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร จึงถือเป็นเครื่องมือและแนวทางคุณภาพในการ



ปฏิบัติงานด้านบริการท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการ ให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้บริการ ได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร

1.3. ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทั้งนี้คณะผู้ดำเนินงานได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ใน 4 งาน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

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



1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,857 คน

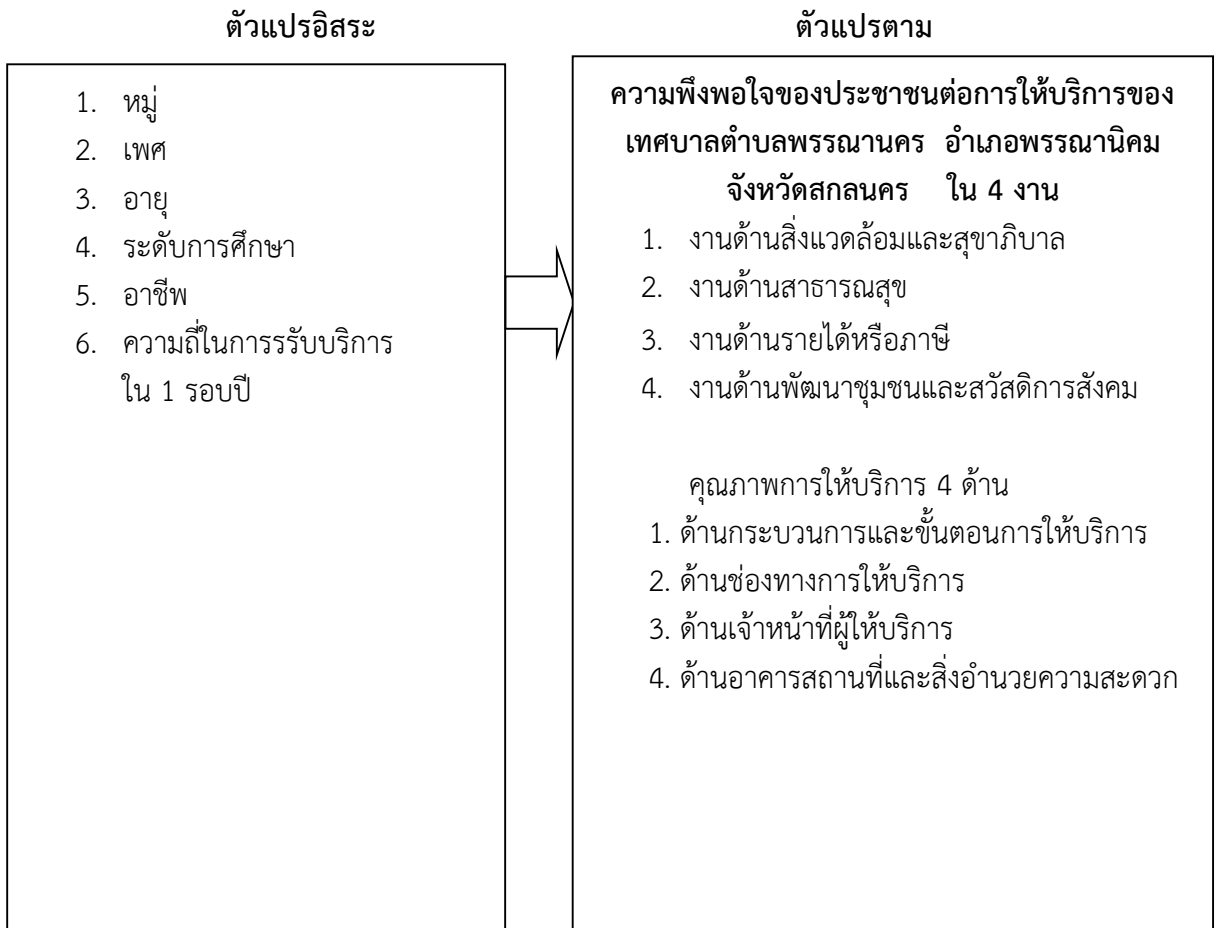
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

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

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



3. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

ประชาชน หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐและเอกชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของประชาชนการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้งนี้ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ได้จัดระบบขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจน มีการติดประกาศ แจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับ ทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่เทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น

บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ดำเนินงานได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและวรรณกรรมต่างๆ ต่างประเทศ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

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

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร

ความเป็นมาของเทศบาลตำบลพรหมานคร

สภาตำบลพรหมานคร ได้รับการยกฐานะเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมานคร ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 และประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับประกาศทั่วไป เล่มที่ 113 ตอนพิเศษ 52 ง ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2539 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540

องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมานคร ได้รับการยกฐานะเป็น เทศบาลตำบลพรหมานคร ตั้งแต่วันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2556 เป็นต้นไป ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง เปลี่ยนชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมานคร และจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลพรหมานคร ลงวันที่ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2556

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้ง เทศบาลตำบลพรหมานคร ตั้งอยู่ที่ หมู่ 2 ถนนนิตโย ตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร เป็น 1 ใน 10 ตำบลของอำเภอพรหมานิคม เป็นที่ตั้งของที่ว่าการอำเภอพรหมานิคม และส่วนราชการหลายแห่ง ระยะทางห่างจากจังหวัดสกลนครประมาณ 39 กิโลเมตร โดยใช้ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 22 (สายสกลนคร-อุดรธานี) มีเนื้อที่ประมาณ 30.07 ตร.กม. หรือประมาณ 18,750 ไร่ มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกับท้องถิ่นและอำเภอใกล้เคียง และมีพื้นที่แยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้

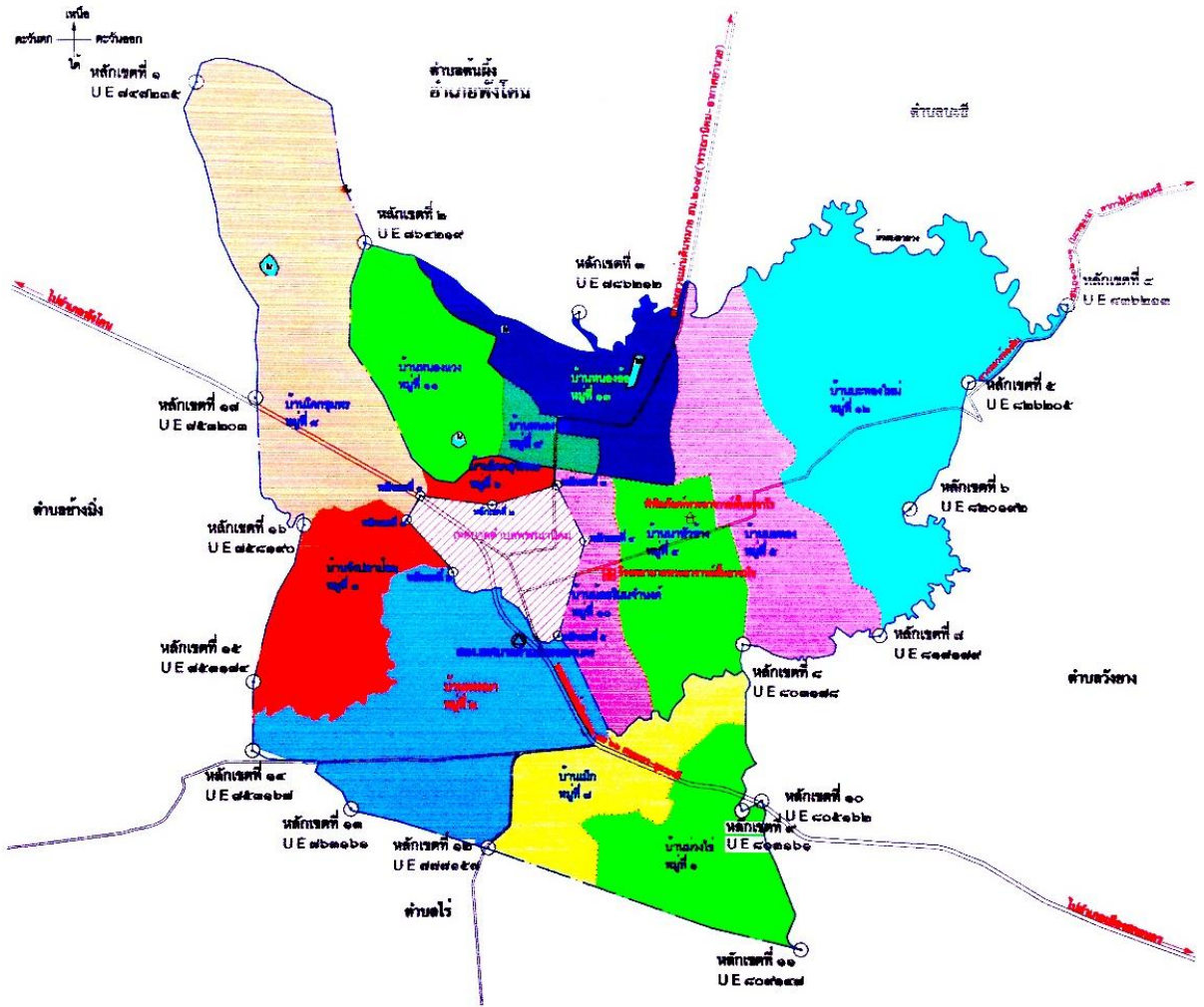
| | |
|-------------|--|
| ทิศเหนือ | ติดต่อกับ ตำบลต้นผึ้ง อำเภอพังโคน และตำบลบะฮี อำเภอพรหมานิคม |
| ทิศใต้ | ติดต่อกับ ตำบลวังยาง และตำบลไร่ อำเภอพรหมานิคม |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับ ตำบลวังยาง อำเภอพรหมานิคม |
| ทิศตะวันตก | ติดต่อกับ ตำบลช้างมิ่ง อำเภอพรหมานิคม |



| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | เนื้อที่ (ตร.กม.) | เนื้อที่ (ไร่) | หมายเหตุ |
|--------------------|----------------|----------------------|-------------------|----------|
| 1 | ม่วงไข่ | 2.09 | 1,303.19 | |
| 2 | พรธนา | 2.6 | 1,621.20 | |
| 3 | วังปลาป้อม | 1.42 | 885.42 | |
| 4 | นาหัวช้าง | 4.6 | 2,868.28 | |
| 5 | บะทอง | 2.24 | 1,396.72 | |
| 6 | โคกสุวรรณ | 0.7 | 436.47 | |
| 7 | เม็ก | 1.79 | 1,116.13 | |
| 8 | โคกชุมพร | 2.13 | 1,328.14 | |
| 9 | หนองทุ่ม | 0.66 | 411.53 | |
| 10 | น้อยโนนจ้านงค์ | 1.4 | 872.95 | |
| 11 | หนองแวง | 2.4 | 1,496.49 | |
| 12 | บะทองใหม่ | 5.7 | 3,554.17 | |
| 13 | หนองอ้อ | 2.34 | 1,459.08 | |
| รวมทั้งสิ้น | | 30.07 | 18,750 | |



แผนที่เทศบาลตำบลพรณานนคร อำเภอพรณานนิคม จังหวัดสกลนคร



ที่มา : ข้อมูลจาก กองช่าง เทศบาลตำบลพรณานนคร



1.2 ลักษณะภูมิประเทศ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเรียบถึงราบลุ่ม อยู่สูงกว่าระดับน้ำทะเล โดยเฉลี่ย 180 เมตร เหมาะแก่การทำการเกษตร ปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ และการเลี้ยงสัตว์น้ำ มีแหล่งน้ำธรรมชาติ เช่น ลำน้ำอูน ห้วยอุนเฒ่า เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีหนองน้ำซึ่งกระจายอยู่ทั่วไปภายในตำบล รวมทั้งมีคลองส่งน้ำชลประทานไหลผ่านในตำบลอีกด้วย ข้าวนาปีที่ปลูกเป็นหลัก คือ ข้าวเหนียว ข้าวเจ้า และพืชอายุสั้นที่ปลูกหลังการ ทำนา ได้แก่ พริก ถั่วลิสง ข้าวโพด แตงกวา เป็นต้น

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ ลักษณะภูมิอากาศของอำเภอพรหมานคร ค่อนข้างร้อนชื้น มี 3 ฤดู ฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์-เดือนเมษายนของทุกปี อากาศจะร้อนมากในเดือนเมษายน ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม-เดือนตุลาคมของทุกปี ฝนจะตกชุกในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน-เดือนกุมภาพันธ์ อากาศจะหนาวจัดในช่วงเดือนธันวาคม-เดือนมกราคม

1.4 ลักษณะของดิน

ตำบลพรหมาน อำเภอพรหมานคร ประกอบด้วยชุดดิน 4 ชุด คือ ดินชุดพิมาย ดินชุดร้อยเอ็ด ดินชุดโพพพิสัย ดินชุดอุบล

1) ดินชุดพิมาย เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นดินเหนียว สีสนับเป็นสีน้ำตาลปนเทา สีน้ำตาลอ่อน สีเทาปนน้ำตาล สีเทาปนชมพู หรือสีเทาเข้ม มีจุดเป็นสีแดงปนเหลือง สีน้ำตาลแก่ปนเหลือง หรือสีแดง เกิดจากการทับถมของตะกอนลำน้ำค่อนข้างใหม่ พบบริเวณที่ราบน้ำท่วมถึง เป็นดินลึกมากมีการระบายน้ำเลว มักมีน้ำท่วมขังบริเวณผิวดินเป็นระยะเวลา 3-4 เดือน ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำถึงปานกลาง ปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดถึงเป็นกรดเล็กน้อย (pH 4.5-6.5) สภาพพื้นที่ราบเรียบความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 180 เมตรมีความลาดชัน 0-1 % ปัจจุบันบางแห่งใช้ทำนาบางแห่งไม่ใช้ประโยชน์ปล่อยให้พวกพืชริมน้ำขึ้นอยู่

ปัญหาในการใช้ประโยชน์ดินที่สำคัญคือ ดินเปียกและมากเกินไปเป็นข้อจำกัดในการเลือกชนิดพืชที่จะปลูกเพราะบางที่อาจเกิดน้ำท่วมทำให้พืชเสียหายได้

2) ดินชุดร้อยเอ็ด เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นดินร่วน สีดินเป็นสีเทาอ่อน สีเทาปนชมพู สีน้ำตาลปนเทา หรือสีน้ำตาลอ่อน มีจุดปะสีน้ำตาลแก่ สีน้ำตาลปนเหลือง เกิดจากตะกอนลำน้ำที่ถูกพัดมาทับถมบนลานตะพักลำน้ำระดับต่ำมีการระบายน้ำเลวมักมีน้ำท่วมขังบนผิวดินระยะเวลา 2-3 เดือน ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำ ปฏิกริยาเป็นกรดจัดถึงเป็นกรดปานกลาง สภาพพื้นที่ราบเรียบ ความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 180 เมตร มีความลาดชัน 0-1 %

ปัจจุบันใช้ประโยชน์ในการทำนาเป็นส่วนใหญ่ บางแห่งยังคงเป็นสภาพป่าอยู่ ปัญหาในการใช้ประโยชน์ที่ดินที่สำคัญคือ ดินมีความอุดมสมบูรณ์ต่ำและเนื้อดินค่อนข้างเป็นทราย

3) ดินชุดโพพพิสัย เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินร่วน ดินเป็นสีน้ำตาลปนเทาเข้ม หรือสีน้ำตาลแก่จนถึงสีแดง และอาจพบจุดปะบางเล็กน้อยเกิดจากการตกตะกอนลำน้ำที่ทับถมบนลานตะพักลำน้ำระดับกลางและลำน้ำระดับสูงเป็นดินลึกปานกลางถึงลึกมาก มีการระบายน้ำค่อนข้างดี ดินมักมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำ เป็นปฏิกริยาเป็นกรดถึงกรดเล็กน้อย สภาพพื้นที่ราบเรียบ ความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 180 เมตร มีความลาดชัน 0-1 % ปัจจุบันใช้ประโยชน์ในการปลูกพืชไร่ บางแห่งใช้ปลูกไม้ยืนต้น และบางแห่งยังคงสภาพเป็นป่าอยู่

ปัญหาในการใช้ประโยชน์ที่ดินที่สำคัญคือ เป็นดินเค็มมีเกลือโซเดียมคลอไรด์อยู่ในดินปริมาณมากเกินไปจนเป็นพิษต่อพืช

4) ดินชุดอุบล เป็นกลุ่มดินร่วน สีดินเป็นสีเทาอ่อน เทาปนชมพู น้ำตาล น้ำตาลปนเทา น้ำตาลอ่อน มีจุดปะน้ำตาลปนเหลือง สีน้ำตาลแก่ เกิดจากการตกตะกอนลำน้ำเก่าที่พัดพามาทับถมบนลาน



ตะพักลำน้ำระดับต่ำ เป็นพวกดินลึกลับมาก มีการระบายน้ำเลว มักมีน้ำขังบนผิวดิน เป็นระยะเวลา 2-3 เดือน ดินมักมีความสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำ เป็นปฏิกริยาดินเป็นกรดปานกลาง เป็นด่างปานกลาง สภาพที่ราบเรียบ ความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 180 เมตร มีความลาดชัน 0-1% ปัจจุบันใช้ประโยชน์ในการทำนา บางแห่งเป็นกลุ่มที่มีพืชเค็มขึ้นกระจัดกระจายทั่วไป

ปัญหาในการใช้ประโยชน์ที่ดิน คือ เป็นดินเค็มมีเกลือ โซเดียมคอลลอยด์อยู่ในดินปริมาณมาก เกินไปจนเป็นพิษต่อพืช

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักงานเกษตรอำเภอพรหมานิคม

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำที่สำคัญของเขตเทศบาลตำบลพรหมานคร ประกอบด้วยแหล่งน้ำธรรมชาติหลายสาย เช่น ลำน้ำอูน ห้วยอูนเต่า ห้วยทราย ห้วยเหมือง หนองท่อม เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะมีการส่งเสริมให้เกษตรกรทำนานอกฤดูการแล้ว ยังมีการส่งเสริมให้เกษตรกรปลูกพืชในช่วงฤดูแล้งอีกด้วย ข้อมูลแหล่งน้ำในพื้นที่ ประกอบด้วย

| ที่ | ชื่อแหล่งน้ำ | ที่ตั้ง | ขนาดเนื้อที่ | | | ความจุ (ลบ.ม.) |
|-----|----------------|----------------------------|--------------|-----|-----|----------------|
| | | | ไร่ | งาน | วา | |
| 1 | หนองแวง | บ้านม่วงไข่ หมู่ 1 | 17 | 1 | - | 19,580 |
| 2 | ลำห้วยทราย | บ้านม่วงไข่ หมู่ 1 | 14 | 1 | - | 114,000 |
| 3 | หนองเลิง | บ้านพรณา หมู่ 2 | 2 | 2 | 1 | 26,980 |
| 4 | หนองไม้ตาย | บ้านพรณา หมู่ 2 | 68 | 1 | 3 | 240,000 |
| 5 | ลำน้ำอูน | บ้านพรณา หมู่ 2 | 108 | - | 3 | 928,000 |
| 6 | ห้วยอูนเต่า | บ้านพรณา หมู่ 2 | 71 | - | 3.5 | 345,000 |
| 7 | หนองพรานเต่า 1 | บ้านวังปลาป้อม หมู่ 3 | 1 | - | - | 6,900 |
| 8 | หนองพรานเต่า 2 | บ้านวังปลาป้อม หมู่ 3 | 2 | 3 | - | 14,400 |
| 9 | หนองแวง | บ้านชะทอง หมู่ 5 | 2 | 2 | 45 | 27,097 |
| 10 | ลำห้วยเหมือง | บ้านเม็ก หมู่ 7 | 20 | - | 2 | 98,400 |
| 11 | หนองข้างน้อย | บ้านโคกชุมพร หมู่ 8 | 1 | 3 | 46 | 6,750 |
| 12 | หนองเขียด | บ้านน้อยโนนจ้านงค์ หมู่ 10 | 1 | 2 | - | 9,100 |
| 13 | หนองหัววัว | บ้านน้อยโนนจ้านงค์ หมู่ 10 | 2 | 1 | - | 6,000 |
| 14 | หนองแวง | บ้านหนองแวง หมู่ 11 | 10 | 3 | 97 | 53,550 |
| 15 | หนองเลิงน้อย | บ้านชะทองใหม่ หมู่ 12 | 2 | 2 | 75 | 11,200 |
| 16 | หนองแวงลม | บ้านชะทองใหม่ หมู่ 12 | 9 | 3 | 75 | 16,000 |
| 17 | หนองท่อม | บ้านหนองอ้อ หมู่ 13 | 545 | - | - | 2,310,000 |
| 18 | หนองอ้อ | บ้านหนองอ้อ หมู่ 13 | 30 | 3 | 75 | 162,500 |

ที่มา : ข้อมูลจาก กองช่าง เทศบาลตำบลพรหมานคร



2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง เทศบาลตำบลพรหมานคร มีจำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบล ประกอบด้วย 13 หมู่บ้าน ดังนี้

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | ผู้นำหมู่บ้านชุมชน/ | หมายเหตุ |
|---------|---------------|------------------------|-------------|
| 1 | ม่วงไข่ | นายชาญยุทธ สายทอง | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 2 | พรรณา | นางวารุณี สาขามุละ | กำนัน |
| 3 | วังปลาป้อม | นายโสภณ สอนสุราษฎร์ | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 4 | นาหัวช้าง | นายกิตติโรจน์ สีหาคม | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 5 | บะทอง | นายไชยา ทิพม่อม | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 6 | โคกสุวรรณ | นายอนุศักดิ์ ไชยสาคร | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 7 | เม็ก | นายสมชาย อามาตย์สมบัติ | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 8 | โคกชุมพร | นางไพเราะ นาระคล | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 9 | หนองท่อม | นายชาญศักดิ์ แก้วพวงดี | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 10 | น้อยโนนจันทน์ | นางนิสาชล ราชัย | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 11 | หนองแวง | นางสาวพัชราภรณ์ นำสุข | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 12 | บะทองใหม่ | นายเผด็จ ทองนิวัน | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 13 | หนองอ้อ | นายสมศักดิ์ เสนาคำ | ผู้ใหญ่บ้าน |

หมู่บ้านที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลบางส่วน จำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 2 บ้านพรรณา , หมู่ 6 บ้านโคกสุวรรณ และหมู่ 10 บ้านน้อยโนนจันทน์

2.2 การเลือกตั้ง เทศบาลตำบลพรหมานคร มีหมู่บ้านในเขตพื้นที่จำนวน 13 หมู่บ้าน มีนายกเทศมนตรี ที่มาจากการเลือกตั้ง 1 คน และสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน เขตเลือกตั้งละ 6 คน แบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น 2 เขตเลือกตั้ง ดังนี้

| เขตเลือกตั้งที่ 1 | | เขตเลือกตั้งที่ 2 | |
|-------------------|--------------|-------------------|---------------|
| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน |
| 1 | ม่วงไข่ | 4 | นาหัวช้าง |
| 2 | พรรณา | 5 | บะทอง |
| 3 | วังปลาป้อม | 9 | หนองท่อม |
| 6 | โคกสุวรรณ | 10 | น้อยโนนจันทน์ |
| 7 | เม็ก | 11 | หนองแวง |
| 8 | โคกชุมพร | 12 | บะทองใหม่ |
| | | 13 | หนองอ้อ |

การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น ในปี 2564 เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2564 ประชาชนให้ความร่วมมือในการเลือกตั้งเป็นอย่างดี



2.2.1 จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2564)

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลพรหมานคร 4,690 คน
- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลพรหมานคร เขตเลือกตั้งที่ 1 จำนวน 2,128 คน
- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลพรหมานคร เขตเลือกตั้งที่ 2 จำนวน 2,562 คน

2.2.2 จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2564)

นายกเทศมนตรี

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี 3,324 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 4,690 คน คิดเป็นร้อยละ 70.87
- จำนวนบัตรดี 3,243 บัตร
- จำนวนบัตรเสีย 58 บัตร
- จำนวนบัตรเลือกตั้งที่ทำเครื่องหมายไม่เลือกผู้สมัครผู้ใด 23 บัตร

สมาชิกสภาเทศบาลตำบลพรหมานคร เขตเลือกตั้งที่ 1

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลพรหมานคร เขตเลือกตั้งที่ 1 จำนวน 1,491 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 2,128 คน คิดเป็นร้อยละ 70.06
- จำนวนบัตรดี 1,452 บัตร
- จำนวนบัตรเสีย 29 บัตร
- จำนวนบัตรเลือกตั้งที่ทำเครื่องหมายไม่เลือกผู้สมัครผู้ใด 10 บัตร

สมาชิกสภาเทศบาลตำบลพรหมานคร เขตเลือกตั้งที่ 2

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลพรหมานคร เขตเลือกตั้งที่ 2 จำนวน 1,833 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 2,562 คน คิดเป็นร้อยละ 71.54
- จำนวนบัตรดี 1,772 บัตร
- จำนวนบัตรเสีย 39 บัตร
- จำนวนบัตรเลือกตั้งที่ทำเครื่องหมายไม่เลือกผู้สมัครผู้ใด 22 บัตร

ที่มา : ข้อมูลจาก งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดเทศบาลตำบลพรหมานคร

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จำนวนราษฎรในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพรหมานคร รวมทั้งสิ้น 5,857 คน เป็นชาย 2,882 คน เป็นหญิง 2,975 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,374 ครัวเรือน ความหนาแน่นเฉลี่ย 194.77 คน/ตารางกิโลเมตร



| ชื่อหมู่บ้าน | จำนวน ครัวเรือน(หลัง) | ชาย (คน) | หญิง (คน) | รวม (คน) |
|----------------------------|--------------------------|--------------|--------------|--------------|
| หมู่ 1 บ้านม่วงไข่ | 275 | 307 | 312 | 619 |
| หมู่ 2 บ้านพรธนา | 88 | 63 | 47 | 110 |
| หมู่ 3 บ้านวังปลาป้อม | 119 | 210 | 186 | 396 |
| หมู่ 4 บ้านนาหัวช้าง | 210 | 230 | 247 | 477 |
| หมู่ 5 บ้านบะทอง | 164 | 177 | 202 | 379 |
| หมู่ 6 บ้านโคกสุวรรณ | 61 | 70 | 93 | 163 |
| หมู่ 7 บ้านเม็ก | 268 | 359 | 363 | 723 |
| หมู่ 8 บ้านโคกชุมพร | 270 | 286 | 313 | 599 |
| หมู่ 9 บ้านหนองทุ่ม | 214 | 235 | 241 | 476 |
| หมู่ 10 บ้านน้อยโนนจ้านงค์ | 165 | 156 | 156 | 312 |
| หมู่ 11 บ้านหนองแวง | 133 | 171 | 183 | 354 |
| หมู่ 12 บ้านบะทองใหม่ | 229 | 317 | 324 | 641 |
| หมู่ 13 บ้านหนองอ้อ | 178 | 301 | 307 | 608 |
| รวม | 2,374 | 2,882 | 2,975 | 5,857 |

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอพรหมานิคม เดือน ธันวาคม พ.ศ.2564

| ที่ | หมู่บ้าน | จำนวนประชากรของเทศบาลตำบลพรหมานคร (เปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี) | | | | | | | | | | | |
|------------|----------------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | | พ.ศ.2559 | | พ.ศ.2560 | | พ.ศ.2561 | | พ.ศ.2562 | | พ.ศ.2563 | | พ.ศ.2564 | |
| | | ชาย | หญิง | ชาย | หญิง | ชาย | ชาย | หญิง | ชาย | หญิง | ชาย | ชาย | หญิง |
| 1 | ม่วงไข่ | 345 | 322 | 344 | 349 | 326 | 345 | 322 | 344 | 309 | 311 | 307 | 312 |
| 2 | พรธนา | 60 | 43 | 63 | 63 | 44 | 60 | 43 | 63 | 61 | 46 | 63 | 47 |
| 3 | วังปลาป้อม | 208 | 180 | 207 | 203 | 176 | 208 | 180 | 207 | 214 | 184 | 210 | 186 |
| 4 | นาหัวช้าง | 229 | 245 | 233 | 229 | 241 | 229 | 245 | 233 | 227 | 246 | 230 | 247 |
| 5 | บะทอง | 181 | 213 | 181 | 183 | 221 | 181 | 213 | 181 | 178 | 202 | 177 | 202 |
| 6 | โคกสุวรรณ | 62 | 72 | 69 | 59 | 67 | 62 | 72 | 69 | 70 | 89 | 70 | 93 |
| 7 | เม็ก | 369 | 372 | 367 | 373 | 373 | 369 | 372 | 367 | 359 | 357 | 359 | 364 |
| 8 | โคกชุมพร | 283 | 312 | 288 | 287 | 313 | 283 | 312 | 288 | 282 | 318 | 286 | 313 |
| 9 | หนองทุ่ม | 237 | 245 | 242 | 234 | 252 | 237 | 245 | 242 | 241 | 238 | 235 | 241 |
| 10 | น้อยโนนจ้านงค์ | 142 | 149 | 146 | 141 | 144 | 142 | 149 | 146 | 144 | 162 | 156 | 156 |
| 11 | หนองแวง | 151 | 167 | 156 | 154 | 164 | 151 | 167 | 156 | 167 | 181 | 171 | 183 |
| 12 | บะทองใหม่ | 305 | 327 | 311 | 300 | 312 | 305 | 327 | 311 | 316 | 314 | 317 | 324 |
| 13 | หนองอ้อ | 306 | 296 | 303 | 310 | 305 | 306 | 296 | 303 | 310 | 306 | 301 | 307 |
| รวม | | 2,885 | 2,878 | 2,943 | 2,910 | 2,958 | 2,896 | 2,980 | 2,891 | 2,978 | 2,878 | 2,882 | 2,975 |
| | | 5,821 | | 5,868 | | 5,876 | | 5,869 | | 5,832 | | 5,857 | |

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอพรหมานิคม เดือน ธันวาคม พ.ศ.2564



3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

| ประชากร ของเทศบาลตำบลพรหมานคร (ปี พ.ศ. 2564) | | | |
|---|-------|-------|-------------------|
| ประชากร | หญิง | ชาย | ช่วงอายุ |
| จำนวนประชากรเยาวชน | 455 | 533 | อายุต่ำกว่า 18 ปี |
| จำนวนประชากร | 1,919 | 1,963 | อายุ 18 – 60 ปี |
| จำนวนประชากรผู้สูงอายุ | 601 | 386 | อายุมากกว่า 60 ปี |
| รวม | 2,975 | 2,882 | ทั้งสิ้น 5,857 คน |

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอพรหมานคร เดือน ธันวาคม พ.ศ.2564

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ด้านการศึกษาในเขตเทศบาลตำบลพรหมานคร มีการจัดการด้านการศึกษา โดยมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลตำบลพรหมานคร จำนวน 2 แห่ง มีโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จำนวน 3 แห่ง โรงเรียนระดับอนุบาล 2 แห่ง วิทยาลัย 1 แห่ง ตามข้อมูล ดังนี้

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลตำบลพรหมานคร

| ที่ | ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | ที่ตั้ง | พ.ศ. 2564 (คน) | | | |
|-----|---------------------------------------|---------|---------------------|-----|------|-----|
| | | หมู่ที่ | ครู/ผู้ดูแล เด็ก | ชาย | หญิง | รวม |
| 1 | ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านม่วงไข่ | 1 | 3 | 9 | 21 | 30 |
| 2 | ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบะทอง นาหัวช้าง | 5 | 4 | 32 | 35 | 67 |
| รวม | | | 7 | 41 | 56 | 97 |

โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

| ที่ | ชื่อโรงเรียน | ที่ตั้ง | พ.ศ. 2564 (คน) | | | |
|-----|---|---------|-----------------------------|-----|------|-----|
| | | หมู่ที่ | ครู/ บุคลากร การศึกษา | ชาย | หญิง | รวม |
| 1 | โรงเรียนบ้านม่วงไข่บ้านเม็ก (โพธิ์ชัยวิทยา) | 1 | 7 | 30 | 16 | 46 |
| 2 | โรงเรียนวัดสุทิมงคล | 3 | 17 | 86 | 68 | 154 |
| 3 | โรงเรียนบ้านบะทอง นาหัวช้าง | 5 | 9 | 34 | 34 | 68 |
| รวม | | | 33 | 150 | 118 | 268 |



โรงเรียนระดับอนุบาลเอกชนในพื้นที่

| ที่ | ชื่อโรงเรียน | ที่ตั้ง | พ.ศ. 2564 (คน) | | | |
|-----|-----------------------|---------|-----------------------------|-----|------|-----|
| | | หมู่ที่ | ครู/ บุคลากร การศึกษา | ชาย | หญิง | รวม |
| 1 | โรงเรียนอนุบาลจินดาพร | 1 | 8 | 48 | 24 | 72 |
| 2 | โรงเรียนกิจเจริญ | 10 | 6 | 26 | 21 | 47 |
| รวม | | | 14 | 74 | 45 | 119 |

วิทยาลัยในพื้นที่

| ที่ | ชื่อโรงเรียน | ที่ตั้ง | พ.ศ. 2564 (คน) | | | |
|-----|---------------------------------------|---------|-----------------------------|-----|------|-----|
| | | หมู่ที่ | ครู/ บุคลากร การศึกษา | ชาย | หญิง | รวม |
| 1 | วิทยาลัยเทคโนโลยีบริการธุรกิจพรหมานคร | 8 | 26 | 206 | 170 | 376 |
| รวม | | | 26 | 206 | 170 | 376 |

-ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 1 แห่ง

คือ ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำศูนย์เรียนรู้ชุมชนบ้านหนองแวง หมู่ 11

สภาเด็กและเยาวชนเทศบาลตำบลพรหมานคร

เทศบาลตำบลพรหมานคร ได้จัดตั้งสภาเด็กและเยาวชนขึ้น จำนวน 1 แห่ง เพื่อเป็นองค์กร
เครือข่ายเชื่อมโยงกลุ่มเด็กและเยาวชนในเขตเทศบาลตำบลพรหมานคร ที่มีการดำเนินงานในด้านต่างๆ เข้า
ด้วยกันอย่างเป็นระบบ เพื่อแสวงหาแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาเด็กและเยาวชนภายในเขตเทศบาล
ตำบลพรหมานคร ภายใต้หลักการ “เด็กนำผู้ใหญ่หนุน” ซึ่งในปัจจุบันนี้สภาเด็กและเยาวชนเป็นองค์กรนิติ
บุคคล ภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ พ.ศ.2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ
ที่ 2) พ.ศ.2560 โดยสภาเด็กและเยาวชนมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ เทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานคร
จังหวัดสกลนคร โดยได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสภาเด็กและเยาวชน เพื่อส่งเสริม สนับสนุน
และประสานงานการดำเนินการของสภาเด็กและเยาวชน

ที่มา : ข้อมูลจากงานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สำนักปลัดเทศบาล



4.2 สาธารณสุข

ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนคร มีโรงพยาบาลของรัฐขนาด 90 เตียง ระดับ F2 จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร ตั้งอยู่ในเขต หมู่ 10 บ้านน้อยโนนจำนงค์ ตำบลพรหมาน อำเภอพรหมานนิคม จังหวัดสกลนคร

ที่มา : ข้อมูลจากโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร

4.3 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลพรหมานคร ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- 1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- 2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- 3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- 4) ดำเนินการโครงการฝึกอบรมทักษะอาชีพให้กับประชาชนทั่วไป
- 5) ให้ความร่วมมือกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดในการดำเนินโครงการสงเคราะห์ครอบครัวผู้ยากไร้ในพื้นที่
- 6) ดำเนินโครงการสร้างและซ่อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้ ยากจน ผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
- 7) ให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นเมื่อเกิดสาธารณภัยทางธรรมชาติ
- 8) ประสานการให้ความช่วยเหลือของจังหวัด อำเภอ หน่วยงานต่างๆ ที่ให้การสนับสนุน
- 9) จัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

เส้นทางคมนาคมที่สำคัญ คือ ถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 22 ซึ่งผ่านพื้นที่ตำบลทางตอนกลางในแนวตะวันออก-ตะวันตก ผ่านพื้นที่ หมู่ 1,2,6,7,8 และทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2094 ผ่านพื้นที่ หมู่ 6,9 13,เป็นเส้นทางหลักเชื่อมการคมนาคมภายในตำบลและระหว่างตำบล นอกจากนี้ยังมีถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนลูกรัง เชื่อมการคมนาคมในตำบล

5.2 การไฟฟ้า

เขตเทศบาลตำบลพรหมานคร เป็นชุมชนกึ่งเมืองกึ่งชนบท ระบบการไฟฟ้ายังขยายไม่ทั่วถึงทั้งตำบล แต่ประชากรมีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือน มีสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอพรหมานนิคม ตั้งอยู่ที่ หมู่ 8 บ้านโคกชุมพร ปัญหาคือการขยายเขตไฟฟ้า และไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ขยายเขตไฟฟ้าและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ เทศบาลจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหา คือ ประสานความร่วมมือกันหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ เทศบาลตำบลพรหมานคร ก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

5.3 การประปา

ในเขตตำบลพรหมานมีแหล่งน้ำที่สำคัญ คือ ลำน้ำอูน และมีคลองชลประทานไหลผ่านพื้นที่ในตำบล ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านการประปาจากสำนักงานการประปาสวนภูมิภาคอำเภอพิงโคน แต่การขยายเขตประปายังไม่ทั่วถึงทุกครัวเรือน



5.4 โทรศัพท์

ปัจจุบันในพื้นที่เทศบาลตำบลพรหมานนคร ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจากประชาชนได้นิยมใช้โทรศัพท์ส่วนบุคคลแทน ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว และสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ สำหรับสถานที่ราชการยังคงใช้ระบบโทรศัพท์พื้นฐานในการติดต่อสื่อสาร

5.5 ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

เทศบาลตำบลพรหมานนคร เป็นที่ตั้งของที่ว่าการอำเภอพรหมานนิคม และส่วนราชการหลายแห่ง จึงมีที่ทำการไปรษณีย์ประจำอำเภอพรหมานนิคมและบริษัทขนส่งของเอกชน ที่ให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียงในเรื่องของการสื่อสารและการขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์ มีหอกระจายข่าวครบทั้ง 13 หมู่บ้าน มีบริการให้ใช้อินเทอร์เน็ตฟรีที่สำนักงานเทศบาลตำบลพรหมานนคร

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

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

พันธุ์พืชที่ปลูกและพันธุ์สัตว์เศรษฐกิจ

- 1) ข้าว พันธุ์ที่ปลูก ได้แก่ พันธุ์ข้าวเหนียว พันธุ์ กข.6 , สันป่าตอง , หางยี 71 พันธุ์ข้าวเจ้า ได้แก่ พันธุ์มะลิ 105 , กข.15 , กข. 7
- 2) พริก พันธุ์ที่ปลูก ได้แก่ ห้วยสีทัน และพันธุ์เหลืองทอง
- 3) แตงโม พันธุ์ที่ปลูก ได้แก่ พันธุ์จินตหรา , ตอปีโต , พันธุ์น้ำ
- 4) ถั่วลิสง พันธุ์ที่ปลูก ได้แก่ พันธุ์ไทนาน 9
- 5) ข้าวโพด เลี้ยงสัตว์ผลิตเมล็ดพันธุ์สุวรรณ
- 6) การผลิตเมล็ดพันธุ์ผัก พันธุ์ที่ปลูก ได้แก่ มะเขือเทศ พริกหวาน มะเขือยาว
- 7) ไม้ผล พันธุ์ที่ปลูก ได้แก่ ลำไยพันธุ์อีดอ ,ศรีชมภู , มะม่วงน้ำดอกไม้ ,เขียวเสวย , ส้มโอ พันธุ์ทองดี, ขาวน้ำผึ้ง

8) สัตว์ที่เลี้ยง

- โค ใช้พันธุ์ลูกผสมอเมริกันบาร์มัน , ซาริโรเลย์ , ลูกผสมซาอีวาน
- กระบือ ใช้พันธุ์ ลูกผสมมูล่า
- เป็ด ใช้พันธุ์เป็ดเทศบาบาลี
- ไก่ ใช้พันธุ์ ไก่เนื้อลูกผสม
- สุกร ใช้พันธุ์ รัสไวท์ ดูล็คเจอซี แลนเรต

9) ปลาที่เลี้ยง

- ปลากินพืช ใช้ปลานิล , ตะเพียน , นวลจันทร์
- ปลากินเนื้อ ใช้ปลาดุกบิ๊กอุย

พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ แมลง พันธุ์เมือง

- 1) ข้าวพันธุ์พื้นเมืองข้าวเหนียวป่องแอม ข้าวแดงน้อย ข้าวขี้ตมขาว ข้าวหอมดอ ข้าวเหนียวดำ
- 2) พืชไร่ พันธุ์พื้นเมือง เช่น ข้าวโพดข้าวเหนียว



- 3) พริกพันธุ์พื้นเมือง เช่น เหลืองทอง
- 4) โคน ใช้พันธุ์พื้นเมือง , กระบือใช้พันธุ์พื้นเมือง , โกง ใช้พันธุ์พื้นเมือง
- 5) แมลงพื้นบ้าน ได้แก่ แมลงกินูน , มวน , กุดจี่ , แมงกระซอน , ต่อ , ผึ้ง , แตน , ไช้เม็ดแดง,จิ้งหรีด , แมลงดานา , แมลงเม่า , จิ้งจั่น ฯลฯ

ระบบการผลิต

- การผลิตข้าว หลังฤดูการเก็บเกี่ยวผลผลิต เกษตรกรจะปลูกพืชฤดูแล้ง เช่น พริก พืชผัก ข้าวโพดฝักสด ผลิตเมล็ดพันธุ์ผัก ผลิตเมล็ดพันธุ์ไม้ดอก มีแนวโน้มเปลี่ยนจากกิจกรรมเดียวไปเป็น 2 กิจกรรม มากขึ้น
- การผลิตไม้ผล ส่วนใหญ่จะไม่นิยมยกร่อง ใช้พืชแซมบ้าง
- การผลิตสัตว์ หลังฤดูทำนาจะเลี้ยงให้กินฟางข้าวในนา หมตหน้าทำนาจะเลี้ยงในบริเวณที่สาธารณะสำหรับเปิดไก่ จะนิยมเลี้ยงแบบปล่อย ในบริเวณบ้านหรือทำคอกบริเวณบ้าน
- การประมง มีแนวโน้ม เปลี่ยนแปลงจากหาปลาจากแหล่งน้ำธรรมชาติเป็นเลี้ยงปลาในบ่อ หรือในสระมากขึ้น เนื่องจากในพื้นที่ตำบลมีน้ำตลอดทั้งปี

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักงานเกษตรอำเภอพรหมานิคม

6.2 การประมง

| หมู่ที่ | บ้าน | จำนวนบ่อเลี้ยงปลา | ปริมาณผลผลิต (กก.) |
|---------|--------------|-------------------|--------------------|
| 1 | ม่วงไข่ | 15 | 15,000 |
| 2 | พรธนา | 10 | 10,000 |
| 3 | วังปลาป้อม | 23 | 23,000 |
| 4 | นาหัวช้าง | 16 | 16,000 |
| 5 | บะทอง | 9 | 17,000 |
| 6 | โคกสุวรรณ | 11 | 11,000 |
| 7 | เม็ก | 15 | 15,000 |
| 8 | โคกชุมพร | 10 | 10,000 |
| 9 | หนองพุ่ม | 14 | 20,000 |
| 10 | น้อยโนนจางค์ | 5 | 5,000 |
| 11 | หนองแวง | 10 | 10,000 |
| 12 | บะทองใหม่ | 10 | 16,000 |
| 13 | หนองอ้อ | 17 | 20,000 |
| รวม | | 165 | 188,000 |

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักงานเกษตรอำเภอพรหมานิคม

6.3 การปศุสัตว์

ในเขตเทศบาลตำบลพรหมานคร มีเกษตรกรที่ประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์เพื่อเป็นรายได้เสริม ซึ่งถือว่ามึปริมาณที่ยังน้อยกว่าตำบลอื่น ๆ เนื่องจากพื้นที่มีจำกัด ไม่มีทุ่งหญ้าเลี้ยงสัตว์และพื้นที่ของเกษตรกรเป็นที่นาเป็นส่วนใหญ่ เกษตรกรจะเลี้ยงในปริมาณมาก ๆ ไม่ได้ แต่สำหรับเกษตรกรที่เลี้ยงสัตว์โดยเฉพาะ โคน-กระบือ ก็ถือได้ว่าคิดเป็นมูลค่ารายปีมากพอสมควร จึงสมควรที่จะส่งเสริมในการเลี้ยงโค-กระบือเป็นหลัก ส่วนสุกร สัตว์ปีกไม่สามารถเลี้ยงเพื่อการค้าได้ นอกจากเลี้ยงเพื่อการบริโภคและเป็นรายได้เสริมเล็ก ๆ น้อย ๆ



| ปี 2563 | | | ปี 2564 | | |
|-----------------------|-------|-----------|-----------------------|-------|-----------|
| 1. เลี้ยงโค | 117 | ครัวเรือน | 1. เลี้ยงโค | 122 | ครัวเรือน |
| 2. เลี้ยงกระบือ | 62 | ครัวเรือน | 2. เลี้ยงกระบือ | 60 | ครัวเรือน |
| 3. เลี้ยงไก่พื้นเมือง | 1,226 | ครัวเรือน | 3. เลี้ยงไก่พื้นเมือง | 1,216 | ครัวเรือน |
| 4. เลี้ยงสุกร | 39 | ครัวเรือน | 4. เลี้ยงสุกร | 28 | ครัวเรือน |
| 5. เลี้ยงเป็ดเทศ | 310 | ครัวเรือน | 5. เลี้ยงเป็ดเทศ | 149 | ครัวเรือน |

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักงานปศุสัตว์อำเภอพรหมานนิคม

6.4 การบริการ

| | | |
|------------------------|----|------|
| - ปิมน้ำมันและก๊าซ | 1 | แห่ง |
| - โรงงาน | 1 | แห่ง |
| - โรงสี | 10 | แห่ง |
| - ร้านค้าทั่วไป | 60 | แห่ง |
| - ร้านอาหาร-แผงลอย | 76 | แห่ง |
| - ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง | 2 | แห่ง |
| - ร้านเสริมสวย | 2 | แห่ง |

6.5 การท่องเที่ยว

เขตพื้นที่เทศบาลตำบลพรหมานนคร มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ พิพิธภัณฑ์พระอาจารย์ฝั้น อาจาโร ตั้งอยู่บริเวณ วัดป่าอุดมสมพร หมู่ 4 บ้านนาหัวช้าง ตำบลพรหมาน อำเภอพรหมานนิคม จังหวัดสกลนคร ตามเส้นทางสกลนคร-อุดรธานี จากสกลนครถึงอำเภอพรหมานนิคมประมาณ 39 กิโลเมตร จะมีทางแยกขวามือเข้าไปตัวอำเภอพรหมานนิคม วัดป่าอุดมสมพร ห่างจากที่ว่าการอำเภอพรหมานนิคม ประมาณ 2 กิโลเมตร พระอาจารย์ฝั้น อาจาโร กำเนิดในสกุลสุวรรณรงค์ เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2442 ที่บ้านม่วงไข่ ตำบลพรหมาน อำเภอพรหมานนิคม และได้บรรพชาเป็นสามเณรเมื่ออายุ 19 ปี ณ วัดพระธาตุโพธิ์ทอง จนอายุครบ 20 ปี จึงอุปสมบทในพุทธศาสนาฝ่ายมหานิกาย ต่อมาท่านได้มีโอกาสฟังพระธรรมเทศนาพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต เป็นครั้งแรกที่บ้านม่วงไข่นี้จนเกิดความศรัทธาเลื่อมใส จนเมื่อ พ.ศ.2468 ท่านได้ทำการอุปฌมาเป็นพระคณะธรรมยุติ ณ วัดโพธิสมภาร อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พร้อมทั้งถวายตัวเป็นลูกศิษย์ติดตามพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

พระอาจารย์ฝั้น อาจาโร มรณภาพเมื่อวันอังคารที่ 4 มกราคม พ.ศ. 2520 รวมอายุได้ 72 ปี ด้วยความดีของท่าน ถึงแม้ท่านจะมรณภาพแล้ว สาธุศิษย์ทั้งหลายผู้มีจิตศรัทธาเลื่อมใสได้บริจาคทรัพย์สร้างพระเจดีย์พิพิธภัณฑ์เป็นรูปเจดีย์ฐานกลม กลีบบัวสามชั้น ปลายแหลม ตัวตั้งอยู่บนเนินดินที่ขุดจากบริเวณใกล้เคียงยกสูงขึ้น บริเวณด้านหน้าเป็นสระน้ำขนาดใหญ่และบริเวณรอบๆ ตกแต่งด้วยสวนหย่อมมีต้นไม้ขึ้นร่มเย็นภายในบริเวณกลางพิพิธภัณฑ์ ประดิษฐานรูปปั้นพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร มีท่านั่งห้อยเท้า และถือไม้เท้าไว้ในมือ ด้านหน้าพระรูปตกแต่งด้วยเครื่องบูชา และตู้กระจกบรรจุอัฐิ ด้านฝาผนังเป็นตู้แสดงเครื่องอัฐบริขารที่ท่านใช้เมื่อยามมีชีวิต และประวัติความเป็นมาตั้งแต่เกิดจนมรณภาพ

6.6 อุตสาหกรรม

ด้านการอุตสาหกรรม ในพื้นที่เทศบาล มีโรงงานผลิตเครื่องทำถ้ำน้ำแข็ง คือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ดีทีเอส โรโต จำนวน 1 แห่ง



6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

| | | | | | |
|-------------------|----|------|----------------------------|---|------|
| ธนาคาร | - | แห่ง | สถานีบริการน้ำมัน | 1 | แห่ง |
| บริษัท | 2 | แห่ง | ห้างสรรพสินค้า/ศูนย์การค้า | - | แห่ง |
| ห้างหุ้นส่วนจำกัด | 2 | แห่ง | ตลาดสด | - | แห่ง |
| ร้านค้าต่างๆ | 60 | แห่ง | โรงฆ่าสัตว์ | - | แห่ง |
| ซูเปอร์มาร์เก็ต | - | แห่ง | อู่ซ่อมรถ | 1 | แห่ง |

ที่มา : ข้อมูลจาก กองคลัง เทศบาลตำบลพรหมานคร

กลุ่มอาชีพ

| กลุ่ม/ผู้ประกอบการ | ที่ตั้ง | ประธานกลุ่ม | ผลิตภัณฑ์ | ใบ มผช. |
|--|---------|-------------------------|--|---------|
| กลุ่มวังปลาป้อมแฮนด์เมด | หมู่ 3 | น.ส.ชฎารัตน์ ศรีพรม | ตะกร้าเชือกถัก, กระเป๋า เชือกถัก | |
| กลุ่มไม้กวาด บ้านวังปลาป้อม | หมู่ 3 | นางหนูเจียม สอนสุราษฎร์ | ไม้กวาดดอกหญ้า | |
| กลุ่มทอผ้าย้อมคราม บ้านบะทอง | หมู่ 5 | นางประดิษฐ์ ยมบุญ | ผ้าพื้นย้อมคราม | |
| กลุ่มมะพร้าวเผา | หมู่ 5 | นางเพ็ญจันทร์ สมมิตร | มะพร้าวเผา | |
| ผ้าไทยแม่เพ็ญ OTOP | หมู่ 5 | นายวิษุตา สมมิตร | ผ้าพันคอ กระเป๋าจากผ้า คราม ผ้าคลุมไหล่ กระโปรง กางเกง เสื้อผ้า แปรรูป ผ้าเมตรตัดชุด ผ้าขาวม้า ตะกร้าหวาย ลายขีด และหัวขิ้น ตีนชิ้นทอมือ | |
| กลุ่มสตรีหนองแวง ถัก ทอ จักสานงานสัมพันธ์ | หมู่ 11 | นางวิไลภรณ์ นำสุข | เปลญวน ตะกร้าพลาสติก | |
| นางบุญสม บุตรศรี | หมู่ 7 | นางบุญสม บุตรศรี | แปรรูปไม้ไผ่ | |
| กลุ่มตัดเย็บเสื้อสูท | หมู่ 7 | น.ส.จินดา อูสาพรหม | เสื้อสูท ชุดสูท กระโปรง กางเกง | |

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอพรหมานนิคม



6.8 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลตำบลพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 – 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงานแต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25 – 50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้ง แรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

รายได้เฉลี่ยระดับตำบล

| ชื่อหมู่บ้าน | รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนต่อปี | รายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปี |
|----------------------------|-------------------------------|------------------------|
| หมู่ 1 บ้านม่วงไข่ | 383,130.65 | 148,912.11 |
| หมู่ 2 บ้านพรธนา | 363,736.11 | 163,681.25 |
| หมู่ 3 บ้านวังปลาป้อม | 280,446.58 | 85,255.76 |
| หมู่ 4 บ้านนาหัวช้าง | 304,598.33 | 105,947.25 |
| หมู่ 5 บ้านบะทอง | 344,012.50 | 141,739.06 |
| หมู่ 6 บ้านโคกสุวรรณ | 323,025.20 | 100,052.05 |
| หมู่ 7 บ้านเม็ก | 241,190.91 | 110,087.14 |
| หมู่ 8 บ้านโคกชุมพร | 279,082.01 | 100,278.52 |
| หมู่ 9 บ้านหนองพุ่ม | 258,551.47 | 94,524.19 |
| หมู่ 10 บ้านน้อยโนนจ้านงค์ | 325,972.34 | 134,984.14 |
| หมู่ 11 บ้านหนองแวง | 337,944.58 | 96,555.60 |
| หมู่ 12 บ้านบะทองใหม่ | 271,867.40 | 107,206.97 |
| หมู่ 13 บ้านหนองอ้อ | 228,523.57 | 107,099.10 |
| เฉลี่ยรวมทุกพื้นที่ | 293,392.22 | 112,864.61 |

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอพรหมานิคม (จปฐ.ปี 2563)

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพรหมานคร นับถือศาสนาพุทธ สถาบันและองค์กรทางศาสนาในพื้นที่ ประกอบด้วยวัด 6 แห่ง สำนักสงฆ์ 1 แห่ง พิพิธภัณฑ 1 แห่ง ได้แก่

1. วัดโพธิ์ชัย หมู่ 1 บ้านม่วงไข่
2. วัดป่าภูไทสามัคคี หมู่ 1 บ้านม่วงไข่
3. วัดป่าอุดมสมพร หมู่ 4 บ้านนาหัวช้าง
4. วัดพระธาตุโพนทอง หมู่ 5 บ้านบะทอง
5. วัดสกลธรรมมงคล หมู่ 13 บ้านหนองอ้อ
6. วัดป่ากลางโนนภู หมู่ 7 บ้านเม็ก
7. สำนักสงฆ์หลวงจ้านงค์ราชกิจ หมู่ 10 บ้านน้อยโนนจ้านงค์
8. พิพิธภัณฑพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร หมู่ 4 บ้านนาหัวช้าง



ที่มา : ข้อมูลจากงานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สำนักปลัดเทศบาล

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประชากรส่วนใหญ่ เชื้อชาติเดิมเป็นญไท มีบุญประเพณีที่ถือปฏิบัติเป็นประจำแต่ละเดือน ดังนี้

เดือนอ้าย บุญสุขขวัญข้าว คือ เมื่อเก็บเกี่ยวข้าวเสร็จเรียบร้อย จะนำข้าวส่วนหนึ่งตามศรัทธาไปรวมกันที่วัดแล้วนิมนต์พระมาสวดทำพิธีเพื่ออัญเชิญคุณข้าว

เดือนสาม บุญข้าวจ้ คือ เมื่อถึงวัน 15 ค่ำ เดือนสาม จะนำข้าวเหนียวมาปั้นเป็นก้อนแล้วนำไปจ้ โดยนำข้าวจ้ไปตักบาตร

เดือนสี่ บุญพระเวส คือ บุญประเพณีที่ทำกันอย่างใหญ่โต มีการแห่พระเวสสันดรเข้าเมือง มีการเทศน์มหาชาติและการขอฟ้าขอฝน

เดือนห้า บุญสงกรานต์ คือ บุญประเพณีประจำปี ซึ่งจะเริ่มตั้งแต่วันที่ 12-15 เมษายน ของทุกปี มีการทำบุญสงฆ์น้ำพระ รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุและผู้ที่เคยพนบถือน้ำ รวมทั้งการขอพรจากผู้สูงอายุ ผู้เฒ่าผู้แก่ของหมู่บ้าน

เดือนแปด บุญเข้าพรรษา คือ บุญประเพณีที่ชาวบ้านจะไปทำบุญ แห่เทียน ผ้าอาบน้ำฝนถวายพระที่วัดเพื่อพระสงฆ์จะได้จำพรรษาได้ตลอด 3 เดือน

เดือนเก้า บุญข้าวประดับดิน คือ บุญประเพณีที่ชาวบ้านจะนำข้าวปลาอาหารไปทำบุญที่วัดและแบ่งข้าวปลาอาหารจำนวนหนึ่ง ไปบูชาดิน และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในพื้นที่ดิน

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

เดือนสิบเอ็ด บุญออกพรรษา คือบุญประเพณีที่เมื่อถึงวันออกพรรษา ชาวบ้านจะไปเวียนเทียนที่วัด ก่อนวันออกพรรษา บางหมู่บ้านจะมีการแห่ปราสาทผึ้ง โดยนำขี้ผึ้งมาทำเป็นรูปปราสาทแห่ไปถวายวัด รุ่งขึ้นจึงเป็นวันออกพรรษา ในตอนเช้าจะมีการทำบุญตักบาตร

เดือนสิบสอง บุญกฐิน คือ บุญประเพณี เมื่อออกพรรษาแล้ว ทุกหมู่บ้านจะมีการทอดกฐินถวายที่วัดในหมู่บ้าน หรือวัดอื่น ๆ ตามศรัทธา ส่วนบุญผ้าป่านั้นจะทำได้ทุกเดือนตามแต่ศรัทธา

ความเชื่อ ประชากรส่วนใหญ่มีความเชื่อที่ถือปฏิบัติกันเป็นประจำ คือ การนับถือผี เช่น ผีหลักเมือง ผีปุดา หมอเหยา หมอคู ผีบ้านผีเรือน ผีป่า ผีนา ฯลฯ

ที่มา : ข้อมูลจากงานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สำนักปลัดเทศบาลตำบลพรหมานคร

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ที่สืบทอดกันมาหลายชั่วอายุ ได้แก่ การจักสาน การทอผ้า ทอเสื่อ ซึ่งเป็นอาชีพเสริมเพิ่มรายได้ที่น่าสนใจ เนื่องจากมีการผลิตตลอดปี วัสดุในการจักสานสามารถหาได้ในท้องถิ่น หมู่บ้านที่ดำเนินการ ได้แก่ หมู่ที่ 1 – 13 นอกจากนี้ในพื้นที่หมู่ 4 ,5,8,9,10 มีการทอผ้าฝ้าย ข้อจำกัดยังขาดการเชื่อมโยงภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาด

ภาษาถิ่นที่ใช้ ได้แก่ ภาษาญไท และภาษาลาว

ที่มา : ข้อมูลจากงานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สำนักปลัดเทศบาล



7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพรหมานคร ได้นำสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกประกอบด้วย ผ้าทอ ผ้าย้อมคราม และมะพร้าวเผา เป็นต้น โดยเทศบาลได้จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก บริเวณหน้าพิพิธภัณฑสถานพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร

ที่มา : ข้อมูลจากงานสวัสดิการสังคม สำนักปลัดเทศบาล

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภคและบริโภค คือน้ำประปาจากการประปาส่วนภูมิภาคอำเภอพังโคน และน้ำที่ใช้ในการเกษตร ใช้ระบบส่งน้ำจากคลองชลประทานและใช้แหล่งน้ำตามธรรมชาติซึ่งมีหลายสาย เช่น ลำน้ำอุ้น ห้วยอุ้นเต่า ห้วยทราย ห้วยเหมืองหนองทุ่ม เป็นต้น

8.2 ป่าไม้ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพรหมานครมีป่าไม้ชุมชนและป่าสาธารณะประโยชน์หลายหมู่บ้าน เช่น ป่าชุมชนบ้านโคกชุมพร และป่าชุมชนบ้านบะทองใหม่ ที่ดินสาธารณประโยชน์บ้านม่วงไข่ เป็นต้น

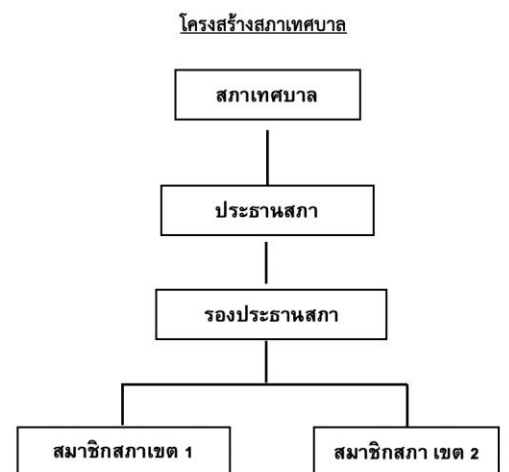
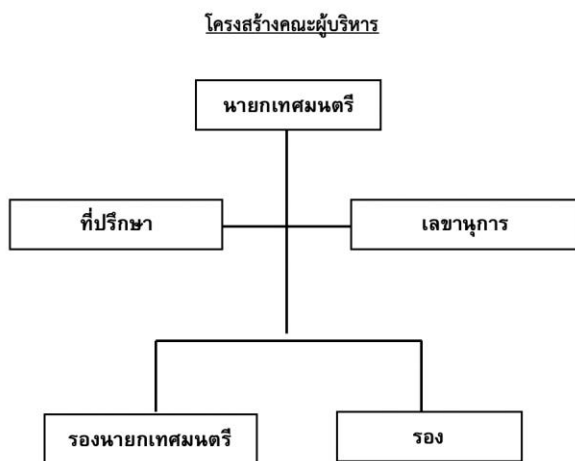
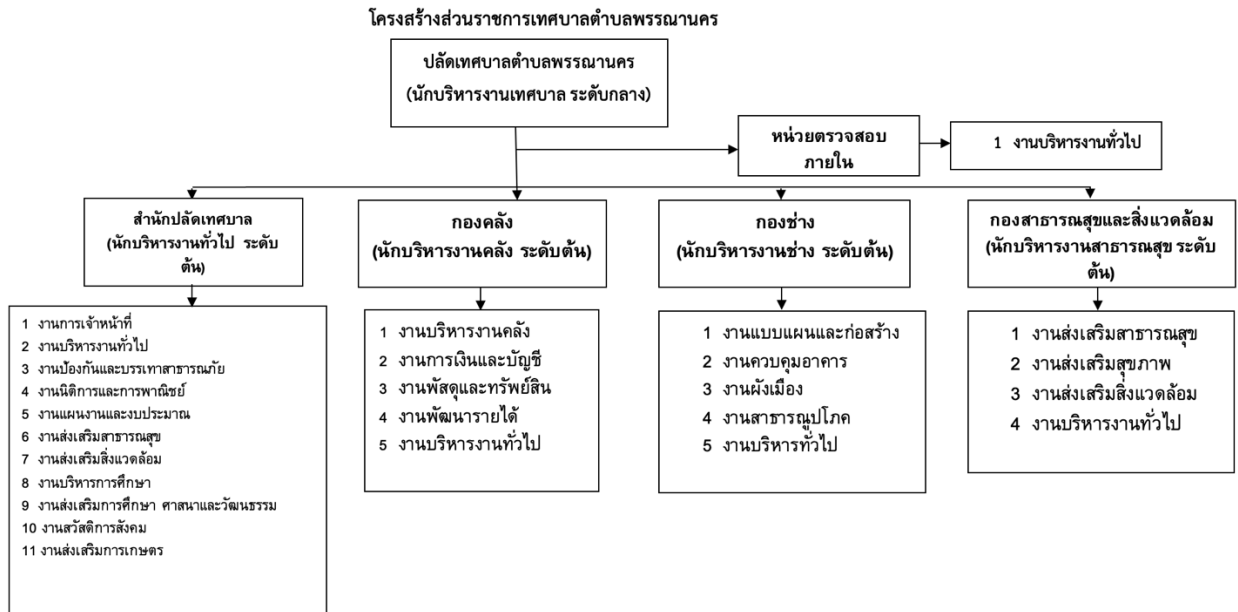
8.3 ภูเขา ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพรหมานคร ไม่มีภูเขา แต่พื้นที่ของอุทยานแห่งชาติภูพานครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของอำเภอพรหมานิคม ที่มีพื้นที่ป่าที่อุดมสมบูรณ์และมีธรรมชาติที่สวยงาม

8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลพรหมานคร ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก เป็นที่นา ไร้สวน ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม น้ำใต้ดินก็เค็ม หรือไม่ก็เป็นน้ำกร่อย ไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค บริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝน น้ำในการเกษตรใช้น้ำจากคลองชลประทานและแหล่งน้ำตามธรรมชาติ มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรที่เพียงพอ



9. การบริหารงานของเทศบาลตำบลพรหมานคร





การบริหารงานของเทศบาลตำบลพรหมานคร

| | | | |
|--|-------|----|----|
| 1) คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลพรหมานคร | จำนวน | 5 | คน |
| 2) สมาชิกสภาเทศบาลตำบล | จำนวน | 12 | คน |
| 3) พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างทั้งสิ้น | จำนวน | 57 | คน |
| ประกอบด้วย | | | |
| - พนักงานเทศบาล | จำนวน | 19 | คน |
| - พนักงานครูเทศบาล | จำนวน | 4 | คน |
| - พนักงานจ้าง (ภารกิจ) | จำนวน | 10 | คน |
| - พนักงานจ้าง (ทั่วไป) | จำนวน | 3 | คน |
| - พนักงานจ้าง (ผู้ดูแลเด็ก) | จำนวน | 2 | คน |
| - ลูกจ้างคนงาน/ (จ้างเหมา) | จำนวน | 18 | คน |
| รายละเอียดแยกตามส่วนราชการ ดังนี้ | | | |
| ปลัดเทศบาล | จำนวน | 1 | คน |
| หน่วยตรวจสอบภายใน | | | |
| พนักงานเทศบาล - | จำนวน | 1 | คน |
| สำนักงานปลัด | | | |
| - พนักงานเทศบาล | จำนวน | 8 | คน |
| - พนักงานครูเทศบาล | จำนวน | 4 | คน |
| - พนักงานจ้าง (ภารกิจ) | จำนวน | 4 | คน |
| - พนักงานจ้าง (ทั่วไป) | จำนวน | 4 | คน |
| - พนักงานจ้าง (ผู้ดูแลเด็ก) | จำนวน | 2 | คน |
| - ลูกจ้าง/คนงาน (จ้างเหมา) | จำนวน | 8 | คน |
| กองช่าง | | | |
| - พนักงานเทศบาล | จำนวน | 3 | คน |
| - พนักงานจ้าง (ภารกิจ) | จำนวน | 2 | คน |
| - ลูกจ้าง/คนงาน (จ้างเหมา) | จำนวน | 2 | คน |
| กองคลัง | | | |
| - พนักงานเทศบาล | จำนวน | 5 | คน |
| - พนักงานจ้าง (ภารกิจ) | จำนวน | 1 | คน |
| - ลูกจ้าง/คนงาน (จ้างเหมา) | จำนวน | 2 | คน |
| กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | | | |
| - พนักงานเทศบาล | จำนวน | 3 | คน |
| - พนักงานจ้าง (ภารกิจ) | จำนวน | 1 | คน |
| - ลูกจ้าง/คนงาน (จ้างเหมา) | จำนวน | 2 | คน |

ยานพาหนะเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน



| | | | |
|--|-------|---|-----|
| - รถยนต์กระบะ | จำนวน | 3 | คัน |
| - รถจักรยานยนต์ | จำนวน | 3 | คัน |
| - รถจัดเก็บขยะ แบบเปิดข้างเทท้าย | จำนวน | 1 | คัน |
| - รถจัดเก็บขยะ เทท้ายขนาดเล็ก | จำนวน | 1 | คัน |
| - รถบรรทุกน้ำเอนกประสงค์ ขนาด 5,000 ลูกบาศก์เมตร | จำนวน | 1 | คัน |

ที่มา : ข้อมูลจาก งานกาเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาลตำบลพรหมานคร

2.2 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.1 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

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

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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



1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

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

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

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

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ปริญญา จเรรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานที่ทำ

วาทีณี ไส้จ้อ (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

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

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

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



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

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

Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

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

Naumann & Giel (1995) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

1. คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพหรือบริการที่ได้มา มีคุณภาพดีก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น
2. ราคา (Price) เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา และเห็นว่ามีความเหมาะสม ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคา ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

3. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกันควรมีภาพลักษณ์ร่วมทั้งการดำเนินงานธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

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



กาญจนา อรุณสุขขรจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ซับซ้อน ซึ่งต้องมีสิ่งเร้าจึงจะเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

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

2.3.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

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

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามี ความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดหวังจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำ การบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มักก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบาย



การบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

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

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการ เอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ



3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

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

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

John D. Millett (1951:397-400) กล่าวว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงาน ภาครัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent services) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample services) การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง (Continuous services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive services)

เนตร หงส์ไกรเลิศ (2550: 15-16) ปัจจุบันองค์กรหลายแห่ง ได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพราะคุณภาพการบริการถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในอดีตมีการประเมินคุณภาพการบริการจากมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่สำหรับปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ

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

Scardina (1994) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย

1. สิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เวชภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ



2. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม

3. การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการ

4. การให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ อธิษาศัยของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

5. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

จินตนา บุญบงการ (2539) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ยาก เสื่อมสูญสภาพได้ง่าย บริการจะมีขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ แต่ปรากฏในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า SERVICE ซึ่งมี 7 ตัวอักษร และสามารถให้ความหมายได้ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ

V = Voluntaries Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

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

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

1. การทำงานที่ไม่มีแผน
2. ขาดความรับผิดชอบ
3. ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน
4. ขาดการควบคุมโดยใกล้ชิด
5. ขาดการติดตามงาน
6. ขาดระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ



7. หวังผลประโยชน์ส่วนตัว

8. ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

2.5 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น มีผู้ให้ความสนใจทำการศึกษาวิจัย ไว้ในหลากหลายแง่มุม ดังต่อไปนี้

เทศบาลตำบลบงใต้ (2564) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบงใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านทะเบียน งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็น ร้อยละ 96.30 โดยพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านทะเบียน ตามลำดับ

เทศบาลตำบลพุมวาศปี (2564) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพุมวาศปี อ.สองดาว จ.สกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ การขออนุญาตก่อสร้างที่อยู่อาศัย การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ และการรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็น ร้อยละ 96.30 โดยพึงพอใจงานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ การรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน และการขออนุญาตก่อสร้างที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

เทศบาลตำบลพรหมานคร (2564) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านสาธารณสุข ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็น ร้อยละ 96.30 โดยพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามลำดับ

เทศบาลตำบลหนองแวง (2564) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน งานเพิ่มประสิทธิภาพธนาคารขยะชุมชนตำบลหนองแวง งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลปีใหม่ และงานลดขั้นตอนการให้บริการรับชำระภาษีและ



บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนครทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็น ร้อยละ 96.61 โดยพึงพอใจ งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลปีใหม่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานเพิ่มประสิทธิภาพธนาคารขยะชุมชนตำบลหนองแวง งานส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน และงานลดขั้นตอนการให้บริการรับชำระภาษีและบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีตามลำดับ

เทศบาลตำบลหนองสนม (2564) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านพัฒนาชุมชน งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข และงานบริการด้านสาธารณสุขุบัติก ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็น ร้อยละ 96.30 โดยพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุขุบัติก และงานบริการด้านพัฒนาชุมชน ตามลำดับ

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้ดำเนินการ ได้ดำเนินการ ดังรายละเอียดหัวข้อต่อไปนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 13,289คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ เทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ ดังสมการด้านล่าง จากนั้นเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{5,857}{1 + 5,857(0.05)^2} = 374.42$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในแต่ละด้าน เท่ากับ 374.42 คน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ เพื่อการเก็บข้อมูลให้ครบถ้วน คณะทำงานใช้แบบสอบถาม 400 ชุด ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้



3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาที่ใช้ตั้งเป็นคำถาม โดยการวิเคราะห์หัวข้อประสงค์ของการวิจัย และอาศัยเอกสารกับรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร โดยใช้หลักเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร

3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชากรต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร จากนั้นกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุง

3. ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. ก่อนการทดสอบแบบสอบถาม ได้ประชุมคณะทำงาน ประกอบด้วยหัวหน้าทีมทำงาน 1 คน เจ้าหน้าที่จำนวน 5 คน และนักศึกษาจำนวน 5 คน ซึ่งเป็นบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เพื่อสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริง และถูกต้อง



3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูลแล้วนั้น คณะทำงาน ได้ศึกษาทบทวนเส้นทางและจุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ เพื่อให้ได้ข้อมูลของผู้รับบริการงานทั้ง 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ ไปทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และคำนวณร้อยละ จำแนกเป็นรายชื่อของคำถาม การคำนวณผลทั้งหมดกระทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลในการวิจัย ได้แก่

1. ร้อยละ (Percentage)

เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมากโดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้ (กิตติ ภัคดีวัฒนะกุล, 2549)

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ

F แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Mean)

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

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

n แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3. 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 |

4. หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

เป็นค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณหาได้จากสูตรครอนบราซ (Cronbach) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยแบบทดสอบค่าคะแนนที่ได้อาจจะเป็นค่าอะไรก็ได้ที่มีค่ามากกว่า 1 สูตรที่ใช้ในการคำนวณมีดังนี้

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

เมื่อ

| | | |
|----------|-----|---|
| α | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ |
| n | แทน | จำนวนข้อของแบบทดสอบ |
| s_i^2 | แทน | ความแปรปรวนของแบบทดสอบรายข้อ |
| s_t^2 | แทน | ความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ |

บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผลการดำเนินการวิจัยดังนี้

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

- 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.1.2 งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 4.1.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4.1.4 งานด้านสาธารณสุข
- 4.1.5 งานด้านรายได้หรือภาษี

4.2 ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนในพื้นที่ ตำบลส่องดาว อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจำแนกข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

จากการดำเนินการเก็บข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร พบว่า

เมื่อจำแนกตามความหนาแน่นของประชากรในพื้นที่ ที่ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ หมู่ 7 บ้านเม็ก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ หมู่ 12 บ้านบะทองใหม่ หมู่ 1 บ้านม่วงไข่ หมู่ 13 บ้านหนองอ้อ หมู่ 8 บ้านโคกชุมพร หมู่ 4 บ้านนาหัวช้าง หมู่ 9 บ้านหนองท่ม หมู่ 3 บ้านวังปลาป้อม หมู่ 5 บ้านบะทอง หมู่ 11 บ้านหนองแวง หมู่ 10 บ้านน้อยโนนจำนงค์ หมู่ 6 บ้านโคกสุวรรณ หมู่ 2 บ้านพรรณา ตามลำดับ

จำแนกตามผู้ตอบแบบสอบถามตามเพศพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มากกว่า ผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 52.00 และผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายคิดเป็นร้อยละ 48.00

จำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีช่วงอายุ 21 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.75 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.00 ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.50 และ อายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.75 ตามลำดับ



จำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 34.5 มากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 28.25 จบการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.5 จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

จำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 36.5 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 22.5 ประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.25 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 13.75 ประกอบอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 4.75 ประกอบอาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 1.25 ประกอบอาชีพ ผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 1.25 ประกอบอาชีพ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

จำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามความถี่ในการมารับบริการ ในรอบ 1 ปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มารับบริการ 2 – 3 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 41.50 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ 1 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 33.75 มารับบริการ 4-5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 14.25 และ มารับบริการ 6 ครั้งขึ้นไป/ปี คิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| หมู่บ้าน | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|------------|---------------|
| หมู่ 1 บ้านม่วงไข่ | 42 | 10.50 |
| หมู่ 2 บ้านพรธนา | 8 | 2.00 |
| หมู่ 3 บ้านวังปลาป้อม | 27 | 6.75 |
| หมู่ 4 บ้านนาหัวช้าง | 33 | 8.25 |
| หมู่ 5 บ้านบะทอง | 26 | 6.50 |
| หมู่ 6 บ้านโคกสุวรรณ | 11 | 2.75 |
| หมู่ 7 บ้านเม็ก | 49 | 12.25 |
| หมู่ 8 บ้านโคกชุมพร | 41 | 10.25 |
| หมู่ 9 บ้านหนองหุ่ม | 33 | 8.25 |
| หมู่ 10 บ้านน้อยโนนจางค์ | 21 | 5.25 |
| หมู่ 11 บ้านหนองแวง | 24 | 6.00 |
| หมู่ 12 บ้านบะทองใหม่ | 43 | 10.75 |
| หมู่ 13 บ้านหนองอ้อ | 42 | 10.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |



| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| ชาย | 192 | 48.00 |
| หญิง | 208 | 52.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |
| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
| 21 - 40 ปี | 151 | 37.75 |
| 41 - 60 ปี | 116 | 29.00 |
| 60 ปีขึ้นไป | 86 | 21.50 |
| อายุไม่เกิน 20 ปี | 47 | 11.75 |
| รวม | 400 | 100.00 |
| ระดับการศึกษาสูงสุด | จำนวน | ร้อยละ |
| ประถมศึกษา | 94 | 23.50 |
| ปริญญาตรี | 54 | 13.50 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 113 | 28.25 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 138 | 34.50 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 1 | 0.25 |
| รวม | 400 | 100.00 |
| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
| เกษตรกร | 146 | 36.50 |
| ข้าราชการ | 5 | 1.25 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 55 | 13.75 |
| นักเรียน / นักศึกษา | 77 | 19.25 |
| ผู้ประกอบการ | 5 | 1.25 |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 19 | 4.75 |
| รับจ้างทั่วไป | 90 | 22.50 |
| อื่นๆ | 3 | 0.75 |
| รวม | 400 | 100.00 |
| ความถี่ในการมารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา | จำนวน | ร้อยละ |
| 1 ครั้ง/ปี | 135 | 33.75 |
| 2 - 3 ครั้ง/ปี | 166 | 41.50 |
| 4-5 ครั้ง/ปี | 57 | 14.25 |
| 6 ครั้งขึ้นไป/ปี | 42 | 10.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |



4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.09 โดยพึงพอใจประเด็น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.06 โดยพึงพอใจประเด็น มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.95 โดยพึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.18 โดยพึงพอใจประเด็น ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ตามลำดับ

สรุป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.07 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ



ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ของ เทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร

| | ประเด็นความพึงพอใจ | N | Mean | Std. | % | แปรค่า |
|-------------------------------------|--|-----|------|-------------|-------------|--------------|
| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | 400 | 4.84 | 0.36 | 96.85 | มากที่สุด |
| | มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | 400 | 4.76 | 0.43 | 95.20 | มากที่สุด |
| | มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 400 | 4.82 | 0.39 | 96.30 | มากที่สุด |
| | มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน | 400 | 4.84 | 0.39 | 96.80 | มากที่สุด |
| | ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | 400 | 4.77 | 0.42 | 95.30 | มากที่สุด |
| | มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 400 | 4.81 | 0.40 | 96.10 | มากที่สุด |
| | เฉลี่ย | | | 4.80 | 0.40 | 96.09 |
| ด้านช่องทางทางการให้บริการ | มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ | 400 | 4.84 | 0.36 | 96.85 | มากที่สุด |
| | มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียง ตามสาย/เอกสาร | 400 | 4.76 | 0.43 | 95.25 | มากที่สุด |
| | มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | 400 | 4.84 | 0.36 | 96.85 | มากที่สุด |
| | มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ | 400 | 4.76 | 0.43 | 95.15 | มากที่สุด |
| | มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | 400 | 4.83 | 0.37 | 96.65 | มากที่สุด |
| | เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก | 400 | 4.75 | 0.43 | 94.95 | มากที่สุด |
| | มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | 400 | 4.84 | 0.37 | 96.75 | มากที่สุด |
| | เฉลี่ย | | | 4.80 | 0.39 | 96.06 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | 400 | 4.81 | 0.39 | 96.20 | มากที่สุด |
| | เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่ | 400 | 4.82 | 0.39 | 96.35 | มากที่สุด |
| | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ | 400 | 4.80 | 0.40 | 95.95 | มากที่สุด |



| | | ประเด็นความพึงพอใจ | N | Mean | Std. | % | แปรค่า |
|---------------------------------------|--|---|-----|-------------|-------------|--------------|------------------|
| | | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | 400 | 4.76 | 0.43 | 95.15 | มากที่สุด |
| | | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ | 400 | 4.82 | 0.39 | 96.35 | มากที่สุด |
| | | เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ | 400 | 4.79 | 0.41 | 95.70 | มากที่สุด |
| | | เฉลี่ย | | 4.80 | 0.40 | 95.95 | มากที่สุด |
| ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ | 400 | 4.82 | 0.38 | 96.40 | มากที่สุด |
| | | สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับ บริการ | 400 | 4.80 | 0.40 | 95.95 | มากที่สุด |
| | | สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด | 400 | 4.82 | 0.39 | 96.35 | มากที่สุด |
| | | การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ | 400 | 4.77 | 0.42 | 95.35 | มากที่สุด |
| | | ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 400 | 4.84 | 0.36 | 96.85 | มากที่สุด |
| | | เฉลี่ย | | 4.81 | 0.39 | 96.18 | มากที่สุด |
| | | คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน | | 4.80 | 0.40 | 96.07 | มากที่สุด |



4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.97 โดยพึงพอใจประเด็น มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ

ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.03 โดยพึงพอใจประเด็น มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.95 โดยพึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน ด้แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.19 โดยพึงพอใจประเด็น ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ตามลำดับ

สรุป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.03 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ



ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร

| | ประเด็นความพึงพอใจ | N | Mean | Std. | % | แปลค่า |
|-------------------------------------|--|-----|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | 400 | 4.82 | 0.41 | 96.35 | มากที่สุด |
| | มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | 400 | 4.75 | 0.43 | 95.05 | มากที่สุด |
| | มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 400 | 4.84 | 0.37 | 96.80 | มากที่สุด |
| | มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน | 400 | 4.82 | 0.40 | 96.40 | มากที่สุด |
| | ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | 400 | 4.76 | 0.44 | 95.25 | มากที่สุด |
| | มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 400 | 4.80 | 0.40 | 95.95 | มากที่สุด |
| | เฉลี่ย | | | 4.80 | 0.41 | 95.97 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ | 400 | 4.85 | 0.36 | 96.95 | มากที่สุด |
| | มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร | 400 | 4.72 | 0.45 | 94.35 | มากที่สุด |
| | มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | 400 | 4.84 | 0.37 | 96.70 | มากที่สุด |
| | มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ | 400 | 4.78 | 0.42 | 95.50 | มากที่สุด |
| | มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | 400 | 4.83 | 0.38 | 96.50 | มากที่สุด |
| | เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก | 400 | 4.79 | 0.41 | 95.80 | มากที่สุด |
| | มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | 400 | 4.82 | 0.38 | 96.40 | มากที่สุด |
| เฉลี่ย | | | 4.80 | 0.40 | 96.03 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | 400 | 4.80 | 0.40 | 96.00 | มากที่สุด |
| | เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่ | 400 | 4.80 | 0.40 | 95.95 | มากที่สุด |
| | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ | 400 | 4.80 | 0.40 | 95.90 | มากที่สุด |



| ประเด็นความพึงพอใจ | | N | Mean | Std. | % | แปรค่า |
|---------------------------------------|--|-----|-------------|-------------|--------------|------------------|
| | เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | 400 | 4.78 | 0.41 | 95.65 | มากที่สุด |
| | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ | 400 | 4.81 | 0.39 | 96.25 | มากที่สุด |
| | เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ | 400 | 4.80 | 0.40 | 95.95 | มากที่สุด |
| | เฉลี่ย | | 4.80 | 0.40 | 95.95 | มากที่สุด |
| ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ | 400 | 4.82 | 0.39 | 96.30 | มากที่สุด |
| | สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอ รับบริการ | 400 | 4.81 | 0.40 | 96.10 | มากที่สุด |
| | สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด | 400 | 4.82 | 0.39 | 96.30 | มากที่สุด |
| | การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ | 400 | 4.77 | 0.42 | 95.45 | มากที่สุด |
| | ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย | 400 | 4.84 | 0.37 | 96.80 | มากที่สุด |
| | เฉลี่ย | | 4.81 | 0.39 | 96.19 | มากที่สุด |
| | คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน | | 4.80 | 0.40 | 96.03 | มากที่สุด |

4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.07 โดยพึงพอใจประเด็น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ



ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยพึงพอใจประเด็น มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.97 โดยพึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.04 โดยพึงพอใจประเด็น ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ตามลำดับ

สรุป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.02 โดยพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ



ตารางที่ 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร

| | ประเด็นความพึงพอใจ | N | Mean | Std. | % | แปรค่า |
|-------------------------------------|---|-------------|-------------|--------------|------------------|------------------|
| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | 400 | 4.86 | 0.35 | 97.20 | มากที่สุด |
| | มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | 400 | 4.74 | 0.44 | 94.85 | มากที่สุด |
| | มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 400 | 4.84 | 0.39 | 96.70 | มากที่สุด |
| | มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน | 400 | 4.81 | 0.40 | 96.10 | มากที่สุด |
| | ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรง ต่อความต้องการผู้รับบริการ | 400 | 4.82 | 0.38 | 96.40 | มากที่สุด |
| | มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 400 | 4.76 | 0.45 | 95.15 | มากที่สุด |
| | เฉลี่ย | | 4.80 | 0.40 | 96.07 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 400 | 4.82 | 0.38 | 96.40 | มากที่สุด |
| | มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียง ตามสาย/เอกสาร | 400 | 4.75 | 0.43 | 95.05 | มากที่สุด |
| | มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | 400 | 4.84 | 0.37 | 96.80 | มากที่สุด |
| | มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ | 400 | 4.76 | 0.43 | 95.15 | มากที่สุด |
| | มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | 400 | 4.86 | 0.35 | 97.15 | มากที่สุด |
| | เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก | 400 | 4.77 | 0.42 | 95.30 | มากที่สุด |
| | มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | 400 | 4.81 | 0.39 | 96.15 | มากที่สุด |
| เฉลี่ย | | 4.80 | 0.40 | 96.00 | มากที่สุด | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | 400 | 4.81 | 0.39 | 96.20 | มากที่สุด |
| | เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่ | 400 | 4.78 | 0.41 | 95.65 | มากที่สุด |
| | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ | 400 | 4.82 | 0.38 | 96.45 | มากที่สุด |
| | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบ ข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | 400 | 4.80 | 0.40 | 95.95 | มากที่สุด |
| | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ | 400 | 4.79 | 0.41 | 95.85 | มากที่สุด |
| | เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ | 400 | 4.79 | 0.41 | 95.70 | มากที่สุด |



| | | ประเด็นความพึงพอใจ | N | Mean | Std. | % | แปรค่า |
|---------------------------------------|--|-------------------------------|-----|-------------|-------------|--------------|------------------|
| | | เฉลี่ย | | 4.80 | 0.40 | 95.97 | มากที่สุด |
| ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | 400 | 4.81 | 0.40 | 96.10 | มากที่สุด |
| | สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ | | 400 | 4.81 | 0.39 | 96.20 | มากที่สุด |
| | สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด | | 400 | 4.81 | 0.39 | 96.20 | มากที่สุด |
| | การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ | | 400 | 4.76 | 0.43 | 95.25 | มากที่สุด |
| | ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | | 400 | 4.82 | 0.38 | 96.45 | มากที่สุด |
| | เฉลี่ย | | | 4.80 | 0.40 | 96.04 | มากที่สุด |
| | | คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน | | 4.80 | 0.40 | 96.02 | มากที่สุด |

4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ งานด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้น เป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.06 โดยพึงพอใจประเด็น มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.03 โดยพึงพอใจประเด็น มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.99 โดยพึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย



เหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.06 โดยพึงพอใจประเด็น สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ตามลำดับ

สรุป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.03 โดยพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร

| | ประเด็นความพึงพอใจ | N | Mean | Std. | % | แปรค่า |
|-------------------------------------|--|-----|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | 400 | 4.82 | 0.41 | 96.30 | มากที่สุด |
| | มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | 400 | 4.76 | 0.43 | 95.10 | มากที่สุด |
| | มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ | 400 | 4.84 | 0.37 | 96.75 | มากที่สุด |
| | มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | 400 | 4.82 | 0.39 | 96.30 | มากที่สุด |
| | ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | 400 | 4.80 | 0.40 | 96.05 | มากที่สุด |
| | มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 400 | 4.79 | 0.41 | 95.85 | มากที่สุด |
| | เฉลี่ย | | | 4.80 | 0.40 | 96.06 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 400 | 4.85 | 0.35 | 97.05 | มากที่สุด |
| | มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | 400 | 4.76 | 0.43 | 95.10 | มากที่สุด |
| | มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | 400 | 4.81 | 0.39 | 96.15 | มากที่สุด |
| | มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | 400 | 4.78 | 0.42 | 95.50 | มากที่สุด |
| | มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | 400 | 4.85 | 0.35 | 97.05 | มากที่สุด |
| | เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก | 400 | 4.78 | 0.42 | 95.50 | มากที่สุด |
| | มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | 400 | 4.79 | 0.41 | 95.85 | มากที่สุด |
| เฉลี่ย | | | 4.80 | 0.40 | 96.03 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | 400 | 4.79 | 0.41 | 95.85 | มากที่สุด |
| | เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | 400 | 4.80 | 0.40 | 96.00 | มากที่สุด |



| | | ประเด็นความพึงพอใจ | N | Mean | Std. | % | แปรค่า |
|---------------------------------------|--|--|-----|-------------|-------------|--------------|------------------|
| | | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | 400 | 4.80 | 0.40 | 95.90 | มากที่สุด |
| | | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ | 400 | 4.81 | 0.39 | 96.20 | มากที่สุด |
| | | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | 400 | 4.82 | 0.39 | 96.35 | มากที่สุด |
| | | เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | 400 | 4.78 | 0.41 | 95.65 | มากที่สุด |
| | | เฉลี่ย | | 4.80 | 0.40 | 95.99 | มากที่สุด |
| ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ | 400 | 4.81 | 0.39 | 96.15 | มากที่สุด |
| | | สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ | 400 | 4.81 | 0.39 | 96.25 | มากที่สุด |
| | | สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด | 400 | 4.81 | 0.39 | 96.25 | มากที่สุด |
| | | การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการใช้บริการ | 400 | 4.78 | 0.42 | 95.55 | มากที่สุด |
| | | ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 400 | 4.81 | 0.40 | 96.10 | มากที่สุด |
| | | เฉลี่ย | | 4.80 | 0.40 | 96.06 | มากที่สุด |
| | | คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน | | 4.80 | 0.40 | 96.03 | มากที่สุด |



4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการ ของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข ในกระบวนการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสอบถามประชากรในพื้นที่เทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ด้วยการใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุดจากผลการสำรวจ สรุปได้ว่า

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.07 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.03 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.02 โดยพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

งานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.03 โดยพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

สรุป ผลการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการ ของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.04 โดยพึงพอใจ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามลำดับ

บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1. ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานคร จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

| งานที่ประเมิน | มิติที่ 1 | | มิติที่ 2 | | มิติที่ 3 | | มิติที่ 4 | | สรุป | |
|------------------------------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| | Mean | % | Mean | % | Mean | % | Mean | % | Mean | % |
| งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | 4.80 | 96.09 | 4.80 | 96.06 | 4.80 | 95.95 | 4.81 | 96.18 | 4.80 | 96.07 |
| งานด้านรายได้หรือภาษี | 4.80 | 95.97 | 4.80 | 96.03 | 4.80 | 95.95 | 4.81 | 96.19 | 4.80 | 96.03 |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 4.80 | 96.07 | 4.80 | 96.00 | 4.80 | 95.97 | 4.80 | 96.04 | 4.80 | 96.02 |
| งานด้านสาธารณสุข | 4.80 | 96.06 | 4.80 | 96.03 | 4.80 | 95.99 | 4.80 | 96.06 | 4.80 | 96.04 |
| สรุป | 4.80 | 96.05 | 4.80 | 96.03 | 4.80 | 95.97 | 4.81 | 96.12 | 4.80 | 96.04 |

- หมายเหตุ**
- มิติที่ 1** คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
 - มิติที่ 2** คือ ด้านช่องทางการให้บริการ
 - มิติที่ 3** คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - มิติที่ 4** คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานคร จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการทั้ง 4 งาน ประกอบไปด้วย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** คะแนนเฉลี่ย **4.80** คิดเป็นร้อยละ **96.04**

5.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร ในการให้บริการ 4 ด้าน

5.2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร ในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ **4.80** คิดเป็นร้อยละ **96.05**



5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร ในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.03

5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร ในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.97

5.2.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร ในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.12

สรุปผล ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร ในการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.04 โดยพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

5.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานนิคม จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน

5.3.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.07 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

5.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.03 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ



5.3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.02 โดยพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

5.3.4 งานด้านสาธารณสุข

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.04 โดยพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

สรุป

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนในเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.04

5.4 ข้อเสนอแนะ

1. บุคลากรในเทศบาลมีการบริการที่ยอดเยี่ยม ใส่ใจผู้มารับบริการ
2. ให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว
3. สถานที่ให้บริการสะอาดสะอ้าน เป็นระเบียบเรียบร้อย
4. บุคลากรของเทศบาลให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับชุมชน ไม่เลือกปฏิบัติ



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร
ที่ 115 / 2565

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ประกอบกับระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการบริการวิชาการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พ.ศ.2551 ประกอบกับคำสั่งสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ 037/2564 ลงวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2564 เรื่อง แต่งตั้งรองอธิการบดี และรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เพื่อปฏิบัติงานตามหน้าที่ดังนี้

1. คณะกรรมการอำนวยการ

| | | |
|--------------------------------------|-----------|----------------------------|
| 1. รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร | | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยอธิการบดี | | รองประธาน |
| 3. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร | | กรรมการ |
| 4. คณบดีคณะทรัพยากรธรรมชาติ | | กรรมการ |
| 5. คณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี | | กรรมการ |
| 6. นางจุฑามาศ | ที่อร่าม | กรรมการและเลขานุการ |
| 7. นางสาวชลาสัย | เหง้าน้อย | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่

1. ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำข้อปรึกษาทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
2. ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้



2. คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

| | | |
|--|---------------|------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร | ภูศรีฐาน | ประธานกรรมการ |
| 2. นางจุฑามาศ | ทีอราม | รองประธานกรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา | พรหมเกษ | กรรมการ |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงยุทธ | ตันวัน | กรรมการ |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ว่าที่พันตรีเณศวีร์อุดม | จุมพลกล้า | กรรมการ |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสิทธิ์ | ชาระ | กรรมการ |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปาลิตา | ชาระ | กรรมการ |
| 8. อาจารย์รัชดาพร | บุญกอง | กรรมการ |
| 9. อาจารย์จิราภรณ์ | เชื้อพรวน | กรรมการ |
| 10. อาจารย์เดือนรุ่ง | สุวรรณโสภา | กรรมการ |
| 11. อาจารย์ชัชชัย | รัตนะพันธ์ | กรรมการ |
| 12. อาจารย์สีดลา | วงศ์ภาพสินธุ์ | กรรมการ |
| 13. อาจารย์อาทิตย์ยา | อุจน์จันทิ | กรรมการ |
| 14. นางสาวพุทธชาติ | พรหมบุรมย์ | กรรมการ |
| 15. อาจารย์มีแสน | แก่นชวงค์ | กรรมการ |
| 16. อาจารย์ดาริกา | แสนพวง | กรรมการ |
| 17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรภา | สมสัย | กรรมการ |
| 18. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤตยา | สมสัย | กรรมการ |
| 19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอกวิทย์ | หายักวงษ์ | กรรมการ |
| 20. อาจารย์ปฏิพงศ์ | จรรย์ธรรม | กรรมการ |
| 21. อาจารย์วีระ | ธัญญ์กริช | กรรมการ |
| 22. อาจารย์บุญมี | แพงศรี | กรรมการ |
| 23. อาจารย์ภานุมาศ | แสนพวง | กรรมการ |
| 24. อาจารย์ศตวรรษ | อัศวาวดี | กรรมการ |
| 25. อาจารย์ดาวิกา | ธนฤติธีรกุล | กรรมการ |
| 26. อาจารย์ศิริวงศ์ | บุตรเพ็ง | กรรมการ |
| 27. อาจารย์เพ็ญแข | วงศ์สุริยา | กรรมการ |
| 28. อาจารย์ชัชฎา | หล้าวงษ์ | กรรมการ |
| 29. อาจารย์เสกสรร | พลสุวรรณ | กรรมการ |
| 30. อาจารย์วินัย | หล้าวงษ์ | กรรมการ |
| 31. อาจารย์อภิชาติ | แสนรัชฎากร | กรรมการ |
| 32. อาจารย์วีระพงศ์ | จุลศรี | กรรมการ |
| 33. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิสัน | ชารี | กรรมการ |
| 34. อาจารย์จิรยุทธ | ศรีอำนาจ | กรรมการ |
| 35. อาจารย์ณพรตศกร | จรทอง | กรรมการ |
| 36. นางสาวนฤมล | สัพโส | กรรมการ |
| 37. นางสาวนลินี | เคนทวาย | กรรมการ |



| | | |
|------------------|------------|---------------------|
| 38. นายทรงศิลป์ | ประทุมวงษ์ | กรรมการ |
| 39. นายอนันท์ | สัพโส | กรรมการ |
| 40. นางสาวชลาลย์ | เหง้าน้อย | กรรมการและเลขานุการ |

หน้าที่

- ศึกษาเอกสารกฎระเบียบในการประเมินผลการดำเนินงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
- ออกแบบและสร้างแบบติดตามผลการดำเนินงานของโครงการและสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของการปกครองส่วนท้องถิ่นตามมติการให้บริการ
- นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญโดยให้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ตามตัวชี้วัดมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
- ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการให้คำแนะนำจัดพิมพ์และทำสำเนาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจต่อไป
- รวบรวมข้อมูล จากเอกสาร ได้แก่ หนังสือ วารสาร เอกสารรายงานจากทางองค์การบริหารส่วนจังหวัด หนังสือพิมพ์ บทความที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ และผู้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็น อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่ผ่านการอบรมแล้วควบคุมโดยคณะทำงาน บุคลากร คณะอาจารย์ นักวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามให้ผู้ปฏิบัติงานผู้ร่วมโครงการผู้มีส่วนได้เสียผู้ที่ได้รับผลกระทบและประชาชนทั่วไปตามหมู่บ้านต่างๆให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานที่ทำสัญญาจ้าง
- วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์เนื้อหา และหาค่าความถี่ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อสรุปผลและเขียนรายงานเมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย คณะทำงานทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ความถูกต้องหลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ การวิเคราะห์ความสอดคล้องกับด้านที่ให้ประเมินของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้การวิเคราะห์ ซึ่งเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเอกสารซึ่งจะเป็นการอ่านและการตีความหมายสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย จากเอกสารต่างๆโดยพิจารณาองค์ประกอบอื่นๆร่วมด้วยเช่นข้อมูลย้อนหลังหรือความหมายที่ซ่อนอยู่ในระหว่างบรรทัด โดยตีความหมายสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- จัดทำรายงานฉบับร่าง จำนวน 1 เล่ม เพื่อให้หน่วยงานที่จ้างตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ จำนวน 4 เล่ม พร้อมแนบแผ่นบันทึกข้อมูลจำนวน 4 แผ่น

2. คณะกรรมการประสานงาน

| | | |
|----------------------------|------------|-------------------------|
| 1. นางสาวชลาลย์ | เหง้าน้อย | ประธานกรรมการ |
| 2. นางจุฑามาศ | ทีอร่าม | กรรมการ |
| 3. นายทรงศิลป์ | ประทุมวงษ์ | กรรมการ |
| 4. นางสาวนลินี | เคนทวาย | กรรมการ |
| 5. นางสาวนฤมล เลขานุการ | สัพโส | กรรมการและ เลขานุการ |



หน้าที่

1. ประสานการดำเนินงานกับคณะกรรมการดำเนินโครงการและองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร
2. รายงานผลการดำเนินงานโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการ
3. ประสานการจัดส่งรายงานความก้าวหน้าและรายงานฉบับสมบูรณ์ตามข้อกำหนดฯ และข้อเสนอโครงการ
4. ดำเนินการอื่นๆ ที่ประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการ

3. คณะกรรมการเงินและบัญชี

- | | | |
|-------------------|------------|---------------------|
| 1. นางจุฑามาศ | ที่อร่าม | ประธานกรรมการ |
| 2. นางสาวนฤมล | สิทธิโส | กรรมการ |
| 3. นางสาวลิณี | เคนทวาย | กรรมการ |
| 4. นายทรงศิลป์ | ประทุมวงษ์ | กรรมการ |
| 5. นางสาวชลาวัลย์ | เหง้าน้อย | กรรมการและเลขานุการ |

หน้าที่

1. เบิก-จ่ายงบประมาณจาก สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ให้กับที่ปรึกษา
2. ตรวจสอบรายการเบิก-จ่าย ระหว่างหน่วยงานที่ทำสัญญาจ้างที่ปรึกษา สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และที่ปรึกษา
3. สรุปและรายงานผลการเบิกจ่าย
4. ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ให้คณะกรรมการที่ได้รับคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชเวง สารคล่อง)
รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน



ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาล
ตำบลพรณานคร อำเภอพรณานิคม จังหวัดสกลนคร

SKC-RMUTI Questionnaire หน้า 1 / 6

แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ

การให้บริการของเทศบาลตำบลพรณานคร อ.พรณานิคม จ.สกลนคร ประจำปี 2565

ดำเนินการโดย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ อายุไม่เกิน 20 ปี 21 - 40 ปี 41 - 60 ปี 60 ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษาสูงสุด
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 ปวส. (ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง) ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพ
 เกษตรกร ผู้ประกอบการ ข้าราชการ นักเรียน / นักศึกษา
 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้างทั่วไป
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ความถี่ที่ท่านมารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)
 1 ครั้ง/ปี 2 - 3 ครั้ง/ปี 4-5 ครั้ง/ปี 6 ครั้งขึ้นไป/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

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



| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | งานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาล | | | | |
|--|------------------------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน | | | | | |
| 2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | | | | | |
| 6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | | | | | |
| 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | | | | | |
| 3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| 4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| 5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | | | | | |
| 6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก | | | | | |
| 7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | | | | | |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | |
| ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ | | | | | |
| 3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด | | | | | |
| 4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ | | | | | |
| 5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | | | | | |



| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | งานด้านสาธารณสุข | | | | |
|--|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน | | | | | |
| 2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | | | | | |
| 6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | | | | | |
| 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | | | | | |
| 3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| 4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| 5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | | | | | |
| 6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก | | | | | |
| 7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | | | | | |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | |
| ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ | | | | | |
| 3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด | | | | | |
| 4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ | | | | | |
| 5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | | | | | |



| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | งานด้านรายได้หรือภาษี | | | | |
|--|-----------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน | | | | | |
| 2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | | | | | |
| 6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | | | | | |
| 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | | | | | |
| 3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| 4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| 5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | | | | | |
| 6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก | | | | | |
| 7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | | | | | |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | |
| ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ | | | | | |
| 3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด | | | | | |
| 4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ | | | | | |
| 5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | | | | | |



| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม | | | | |
|--|--|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน | | | | | |
| 2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ | | | | | |
| 6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | | | | | |
| 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | | | | | |
| 3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| 4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| 5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | | | | | |
| 6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก | | | | | |
| 7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | | | | | |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | |
| ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ | | | | | |
| 3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด | | | | | |
| 4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ | | | | | |
| 5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | | | | | |



SKC-RMUTI Questionnaire หน้า 6 / 6

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ค สัญญาจ้าง

บันทึกข้อตกลงจ้าง

เลขที่ ๕๘/๒๕๖๕

บันทึกข้อตกลงฉบับนี้ทำขึ้น ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัด
สกลนคร เมื่อวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๕ ระหว่างนายกเทศมนตรีตำบลพรหมานคร โดย นายสมยศ
ศรีสอาด ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลพรหมานคร ซึ่งต่อไปในบันทึกข้อตกลงฉบับนี้เรียกว่า “ผู้ว่าจ้าง”
ฝ่ายหนึ่งกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร โดยผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน
หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย อาศัยอยู่ ณ เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๓ ตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร
๔๗๑๖๐ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคล ซึ่งต่อไปในบันทึกข้อตกลงการจ้างฉบับนี้
เรียกว่า “ผู้รับจ้าง” อีกฝ่ายหนึ่ง

ทั้งสองฝ่ายได้ตกลงกันมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างและผู้รับจ้างตกลงรับจ้างเหมาบริการประเมินความพึงพอใจการบริการ
ประชาชนของเทศบาลตำบลพรหมานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตาม
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๘ เป็นเงิน
๒๕,๐๐๐ บาท (สองหมื่นห้าพันบาทถ้วน) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มจำนวน - บาท ตลอดจนภาษี
อื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว โดยกำหนดให้แล้วเสร็จสมบูรณ์ภายในวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕

ข้อ ๒. ผู้รับจ้างทำงานไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดตามข้อ ๑ ผู้รับจ้างจะต้องเสียค่าปรับเป็นรายวัน
วันละ ๑๐๐.- บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน) จนถึงวันส่งมอบ

ข้อ ๓. เมื่อผู้รับจ้างได้รับงานแล้ว หากมีเหตุชำรุดเสียหายเกิดขึ้นแก่งานจ้างภายในกำหนด - เดือน
- ปี นับถัดจากวันที่ได้รับมอบงาน ซึ่งความชำรุดบกพร่องหรือเสียหายนั้นเกิดจากความบกพร่องของผู้รับจ้าง
จะเป็นโดยทำไว้ไม่เรียบร้อยหรือใช้สิ่งของที่ไม่ดีหรือไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการก็ตาม ผู้รับจ้างจะต้องรีบทำ
การแก้ไขให้เป็นเรียบร้อยภายในระยะเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนด โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

ข้อ ๔. ในขณะที่ทำบันทึกตกลงนี้ ผู้รับจ้างได้นำหลักประกันเป็น - จำนวน (-) มามอบ
ให้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติงานตามข้อตกลง หากผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามบันทึกตกลงข้อ
ใดข้อหนึ่ง ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างริบหลักประกันจำนวนดังกล่าว

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบให้ตามวรรคหนึ่ง ผู้ว่าจ้างจะคืนให้เมื่อผู้รับจ้างพ้นจากข้อผูกพันตาม
บันทึกตกลงนี้แล้ว

บันทึกตกลงนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความตรงกัน ทั้งสองฝ่ายได้อ่านและเข้าใจข้อความโดยตลอดแล้ว
จึงได้ลงลายมือชื่อพร้อมประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยานและต่างยึดถือไว้ฝ่ายละฉบับ

(ลงชื่อ)

ผู้ว่าจ้าง

(นายสมยศ ศรีสอาด)

นายกเทศมนตรีตำบลพรหมานคร

(ลงชื่อ)

ผู้รับจ้าง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)

ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

(ลงชื่อ) ว่าที่ร้อยตรี

(วัฒนา กุลอักษ)

พยาน

ปลัดเทศบาลตำบลพรหมานคร

(ลงชื่อ)

พยาน

(นายศักดิ์ชัย คำสว่าง)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล



ใบเสนอราคา

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพรหมานคร

๑. ข้าพเจ้ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร โดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ อัมพร ภูศรีฐาน เลขที่ ๑๙๙ หมู่ ๓ ถนน - ตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โทร ๐ ๔๒๗๗ ๒๓๙๓
๒. ข้าพเจ้าขอเสนอรายการพัสดุ กำหนดเวลาส่งมอบดังต่อไปนี้

| ที่ | รายการ | ราคา/ หน่วย | จำนวน | ราคารวม | ส่งมอบ |
|-----|--|----------------|-------|----------|--------|
| ๑ | จ้างเหมาจัดทำการประเมินความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ | ๒๕,๐๐๐ | | ๒๕,๐๐๐ | |
| | | | | ๒๕,๐๐๐.- | |

(...สองหมื่นห้าพันบาทถ้วน....) ราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม รวมทั้งภาษีอื่นและค่าใช้จ่ายที่ส่งไว้ด้วยแล้ว

๓. ข้าพเจ้ายอมรับว่าเทศบาลตำบลไม่มีความผูกพันที่จะรับค่างานนี้ หรือใบเสนอราคาใด ๆ รวมทั้งไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายใด ๆ อันเกิดขึ้นในการที่ข้าพเจ้าเข้ามาเสนอราคา

๔. บรรดาหลักฐานประกอบการพิจารณาเช่น ตัวอย่าง แคตตาล็อก แบบรูปรายละเอียด คุณลักษณะพิเศษ ซึ่งข้าพเจ้าได้ส่งมอบให้เทศบาลตำบล พร้อมใบเสนอราคาข้าพเจ้ายอมมอบให้เทศบาลตำบลไว้เป็นเอกสารและทรัพย์สินของทางราชการ

สำหรับตัวอย่างที่เหลือ หรือใช้ไม่ได้แล้ว ซึ่งเทศบาลตำบลคืนให้ ข้าพเจ้าไม่เรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นกับตัวอย่างนี้

๕. ข้าพเจ้าได้ตรวจทานตัวเลขและตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่ได้ยื่นพร้อมใบเสนอราคานี้โดยละเอียดแล้ว และเข้าใจว่าเทศบาลตำบลไม่ต้องรับผิดชอบใด ๆ ในความผิดพลาดหรือตกหล่น

๖. ใบเสนอราคานี้ ได้ยื่นเสนอโดยบริสุทธิ์ยุติธรรม และปราศจากการฉ้อฉลหรือการสมรู้ร่วมคิดกันโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือหลายบุคคล หรือกับห้างหุ้นส่วนบริษัทใด ๆ ที่ได้ยื่นเสนอราคาในคราวเดียวกัน



-๒-

เสนอมา ณ วันที่ ๑๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ ๒๕๖๔

(ลงชื่อ)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ตำแหน่ง ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสุโขทัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน





ภาคผนวก ง

ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิมิต จังหวัดสกลนคร











บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. 43 น.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยมหิดล. 100 น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. 72 น.
- เนตร หงส์ไกรเลิศ. (2550). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. 44 น.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. 60 น.
- วิทยาลัยนครราชสีมา. (2555). รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555. วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. 42 น.
- สุนารี แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ สาขารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 151 น.
- อุทัย หิรัญโต. (2530). ระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: มาสเตอร์เพรส.
- กิตติ ภัคดีวัฒน์กุล. (2549). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์
- Mullins L.J. (1969). Management and Organizational behavior. London: Pitman Publishing.
- Taro Yamane. (1967). Statistics: an introductory analysis. New York: Harper and Row.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2564). ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบงใต้. ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2564). ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพุ่มวาปี. ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2564). ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร. ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2564). ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแวง. ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2564). ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม. ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.