



การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย
อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด

Evaluation of public satisfaction with the service quality of Pho Chai Subdistrict
Municipality, Phanom Phrai District, Roi Et Province

อมรเทพ วงศ์ตลาด และ ปริญญารักษ์ โนนาศ

นักศึกษาลัทธิธรรมศาสตร์ สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยชุมชนโสธร

Amonthep Wongtalart and Pharinnyaphorn Noppath

Social Science students, Local Government Program, Yasothon Community College

Email: thisme31@gmail.com

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด และ 2. เพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 5,759 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 374 คน เครื่องมือวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนที่มีต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ใน 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการ 3) ด้านกระบวนการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านกระบวนการสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน การให้บริการประชาชนด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ข้อ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะโดยภาพรวม ได้แก่ 1.อยากให้เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย ควรตระหนักถึงความสำคัญของผู้สูงอายุ และ จัดกิจกรรมเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง 2.อยากจะทำให้ทางเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย เล็งเห็นความสำคัญในการป้องกันและควบคุมโรคระบาดที่จะเกิดขึ้น และ 3. การดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น และควรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ

คำสำคัญ: การประเมินผล, ความพึงพอใจของประชาชน, คุณภาพการให้บริการ



Abstract

The objectives of the research 1. To study the satisfaction of the public towards the quality of services of Pho Chai Subdistrict Municipality, Phanom Phrai District, Roi Et Province and 2. To study the problems and suggestions for the services of Pho Chai Subdistrict Municipality, Phanom Phrai District, Roi Et Province. The population living in Pho Chai Subdistrict Municipality, Phanom Phrai District, Roi Et Province, totaling 5,759 people, with 374 samples. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were the mean and standard deviation. The research results found that the satisfaction with the quality of public services towards community development and social welfare in 4 areas as follows: 1) Service process and steps 2) Service channel process 3) Service officer process and 4) Facility process. The results of the study on satisfaction with public services and community development and social welfare found that the overall satisfaction with the services in all 4 items was at a high level, with an average of 4.39 or 87.80 percent. The suggestions for satisfaction with public services found that the public had overall suggestions as follows: 1. I would like Pho Chai Subdistrict Municipality to be aware of the importance of the elderly and organize activities related to caring for the elderly continuously. 2. I would like Pho Chai Subdistrict Municipality to see the importance of preventing and controlling the epidemic that will occur. And 3. The implementation of the project or activity should maintain the service standards. There is continuous development to raise the service standards to be higher. And should give importance to various suggestions.

Keywords: Evaluation, public satisfaction, service quality

บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564 ยึดหลัก “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” “การพัฒนาที่ยั่งยืน” และ “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” ที่ต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฉบับที่ 9 – 11 และยึดหลักการเจริญเติบโตจากการเพิ่มผลผลิตบนฐานการใช้ภูมิปัญญาและนวัตกรรม ยุทธศาสตร์ชาติที่กำหนดว่า “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้วด้วยการพัฒนา



วารสารครุพัฒนาปริทรรศน์ ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 : มกราคม – มีนาคม 2568

ตามหลัก ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ในขณะที่ยังกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในด้านต่างๆ ของแผนพัฒนา ได้ยึดเป้าหมายอนาคตประเทศไทยปี 2579 ที่เป็นเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี มาเป็นกรอบกำหนดเป้าหมายที่จะบรรลุใน 5 ปี โดยที่เป้าหมายและตัวชี้วัดต้องสอดคล้องกับกรอบเป้าหมายการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่องค์กรระหว่างประเทศกำหนดขึ้น อาทิ การพัฒนาที่ยั่งยืน (sustainable development goals : SDGs) ที่องค์กรสหประชาชาติกำหนดขึ้น เป็นต้น ส่วนแนวทางการพัฒนาได้บูรณาการนโยบายหรือประเด็นพัฒนาที่สำคัญของประเด็นการปฏิรูปประเทศ 37 วาระ และไทยแลนด์ 4.0 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

นอกจากนี้ประเทศไทยยังต้องเผชิญกับแรงกดดันและความเสี่ยงมากขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่กระแสโลกาภิวัตน์เข้มข้นมากขึ้น เป็นโลกไร้พรมแดน โดยมีการเคลื่อนย้ายคน เงินทุน องค์ความรู้ เทคโนโลยีข่าวสาร สินค้าและบริการอย่างเสรี ทำให้การแข่งขันในตลาดโลกรุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้มีการรวมตัวด้านเศรษฐกิจของกลุ่มต่างๆ ในโลกมีความเข้มข้นสูงขึ้น ประเทศเศรษฐกิจใหม่มีขีดความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น เช่น จีน อินเดีย ละตินอเมริกา และเวียดนาม ซึ่งมีแรงงานราคาถูกและมีมาตรการอื่นๆ ประกอบในการดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศได้เพิ่มขึ้น นอกจากนี้การพัฒนาการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้สังคมโลกมีความเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิดมากขึ้นทำให้เกิดภัยคุกคามและความเสี่ยง อาทิ การก่อการร้าย โรคระบาด อาชญากรรมข้ามชาติ ปัญหาแรงงานต่างด้าว ในขณะที่เดียวกันประเทศไทยมีความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรสู่สังคมสูงวัยมากขึ้น จำนวนประชากรวัยแรงงานลดลง ผู้สูงอายุมีปัญหาด้านสุขภาพและมีแนวโน้มอยู่คนเดียวสูงขึ้น ปัญหาความยากจนยังกระจุกตัวหนาแน่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ รวมทั้งความแตกต่างของรายได้ระหว่างกลุ่มคนรวยที่สุดและกลุ่มคนจนที่สุดสูงถึง 34.9 เท่า ในปี 2556 เนื่องจากการกระจายโอกาส การพัฒนาไม่ทั่วถึงยิ่งไปกว่านั้นทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมมีปัญหาความขัดแย้ง ในการใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติมีลักษณะรวมศูนย์ขาดความเชื่อมโยงกับพื้นที่ ในขณะที่ปัญหาสิ่งแวดล้อมเพิ่มสูงขึ้นตามการขยายตัวของเศรษฐกิจและชุมชนเมือง ประกอบกับสภาพภูมิอากาศมีการเปลี่ยนแปลงผันผวนมากขึ้น ประเทศไทยต้องเผชิญกับภัยพิบัติทางธรรมชาติอย่างรุนแรงมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมไทยมากขึ้นกว่าในอดีต ภายใต้เงื่อนไขและสภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นทั้งในและต่างประเทศดังกล่าว จะเป็นแรงกดดันให้ประเทศไทยต้องปรับตัวและมีการบริหารความเสี่ยงอย่างชาญฉลาดมากขึ้น ต่อจากนี้ประเทศไทยต่อจากนี้ประเทศไทยต้องปรับเปลี่ยนครั้งใหญ่ เพื่อแก้ไขปัญหารากฐานสำคัญที่เป็นจุดอ่อนและข้อจำกัดของประเทศที่สั่งสมมานาน ในขณะเดียวกันดำเนินยุทธศาสตร์เชิงรุกเพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งและจุดเด่นของประเทศ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับประเด็นที่มีลักษณะการบูรณาการ และใช้ประกอบการพิจารณาการจัดสรรงบประมาณ เพื่อการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติเกิดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างแท้จริง (เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย, 2563)



การให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติของผู้มีความเห็นต่างทางความคิดและอุดมการณ์บนพื้นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และการเตรียมการรับมือกับ อาชญากรรมข้ามชาติ ซึ่งจะส่งผลกระทบอย่างมีนัยยะสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศในระยะ 20 ปีข้างหน้า การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และการสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทย ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรมทั้งด้านระบบการบริหารงานและบุคลากร มีการบริหารจัดการภาครัฐที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้อย่างเป็นธรรม และประชาชนมีส่วนร่วมมีการกระจายอำนาจ และแบ่งภารกิจรับผิดชอบที่เหมาะสมระหว่างส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศ ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารการเอง หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายด้านการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกลิทธิในการควบคุม ทั้งนี้เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเดิมพัน การพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นความคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศไม่ได้คำนึงถึงมุมมองความแตกต่างในพื้นที่ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่างๆ ไม่เหมือนกัน และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐมีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 รวมทั้งได้รับมอบหมายให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นดังที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 78 และมาตรา 281 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลังอย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด อยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น (เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย,

2563) อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตื้นเขิน จึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจจึงประกอบด้วย 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ด้านการพัฒนางานองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546) ส่วนเทศบาลตำบลนั้นเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ปัจจุบัน ณ วันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2563 มีเทศบาลตำบลทั้งสิ้น 2,237 แห่ง (สารานุกรมเสรี, 2564)

เทศบาลตำบลโพธิ์ชัยเป็นหนึ่งในสิบสี่ตำบลของอำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ห่างจากที่ว่าการอำเภอไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ประมาณ 10 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดร้อยเอ็ด ประมาณ 76 กิโลเมตร อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร 573 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 38.124 ตารางกิโลเมตร (23,828 ไร่) การเดินทางเข้าสู่เทศบาล เดินทางจากที่ว่าการอำเภอพนมไพร ตามถนนลาดยาง รพช. สายพนมไพร-หนองฮี ระยะทาง 3 กิโลเมตร ถึงสามแยกบ้านชุมเงิน เลี้ยวซ้ายตามถนนลาดยางอีก 8 กม. ถึงบ้านทานตะวันซึ่งเป็นเขตเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย ด้านกายภาพมีการคมนาคมที่สะดวกเป็นพื้นที่สามารถเชื่อมต่อไปยังตำบลอื่นๆได้ อย่างสะดวกหลายตำบล มีวัดในทุกหมู่บ้านเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของประชาชน มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 ศูนย์ มีโรงเรียนทั้งระดับ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ทั้งหมด 5 โรงเรียน ด้านอาชีพทำนาเป็นอาชีพหลัก เพราะมีแหล่งน้ำหลายแห่งในตำบลที่สามารถทำเกษตรกรรมได้ และการทำไร่นาเป็นอาชีพเสริมสร้างรายได้ให้กับครอบครัว และงานประเพณีสำคัญ คือ สรงน้ำพระธาตุโนนหนองฮาง เป็นองค์กรที่จัดบริการสาธารณะได้มาตรฐาน บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่น เชื่อมโยงระบบราชการ 4.0 ฉะนั้น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย จึงถือเป็นข้อมูลที่ช่วยนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการทำงานและการให้บริการประชาชนอย่างตรงตามความต้องการและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและจะใช้เป็นข้อมูลที่จะนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นสืบไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด

2. เพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด

ขอบเขตของการวิจัย

1.ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ดต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข จากเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแต่ละงานประเมินกรอบใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนของการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 5,759 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 374 คน

3.ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้เวลาในการศึกษาค้นคว้า ตั้งแต่เดือน กันยายน 2567 – เมษายน 2568 เป็นระยะเวลา 9 เดือน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้ ราชบัณฑิตสถาน (2546 : 793) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ “พึง”เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่ายอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ ส่วนสร้อย พิศาลบุตร (2550 : 135) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดี และ Benjamin B. Wolman (1973 : 3) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation) สำหรับ McCormick and Daniel (1980 : 306) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Need) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ รวมทั้ง นิวัตน์ สวัสดิ์แก้ว และคณะ (2555 : บทคัดย่อ) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมาจนสามารถใช้แทนกันได้ โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ จากข้อความข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า



วารสารครุพัฒนาปริทรรศน์ ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 : มกราคม – มีนาคม 2568

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความรู้สึกพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธ เกลียด เป็นต้น

คุณภาพการให้บริการ

สำหรับความหมายของคุณภาพการบริการ ได้มีนักวิชาการอธิบายไว้ อาทิ Lovelock (1996: 79) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้างๆเป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องสินค้าหรือบริการที่ถูกค่า มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น และ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการบริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสม ข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหารอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง จึงสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจ ถ้าได้รับสิ่งที่คาดหวังและต้องการ ส่วนการวัดคุณภาพการให้บริการ นักวิชาการบางท่านเสนอความเห็นไว้ว่า การวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไปปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่เขาได้รับมานั้น สอดรับกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (the one-on-one) การได้รับบริการแบบเผชิญหน้า (face-to-face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้นสามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่ Koehler expectations (1996 : 184-185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้ ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้คาดหวังของผู้บริการเป็นจริง ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบต่างๆของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบ

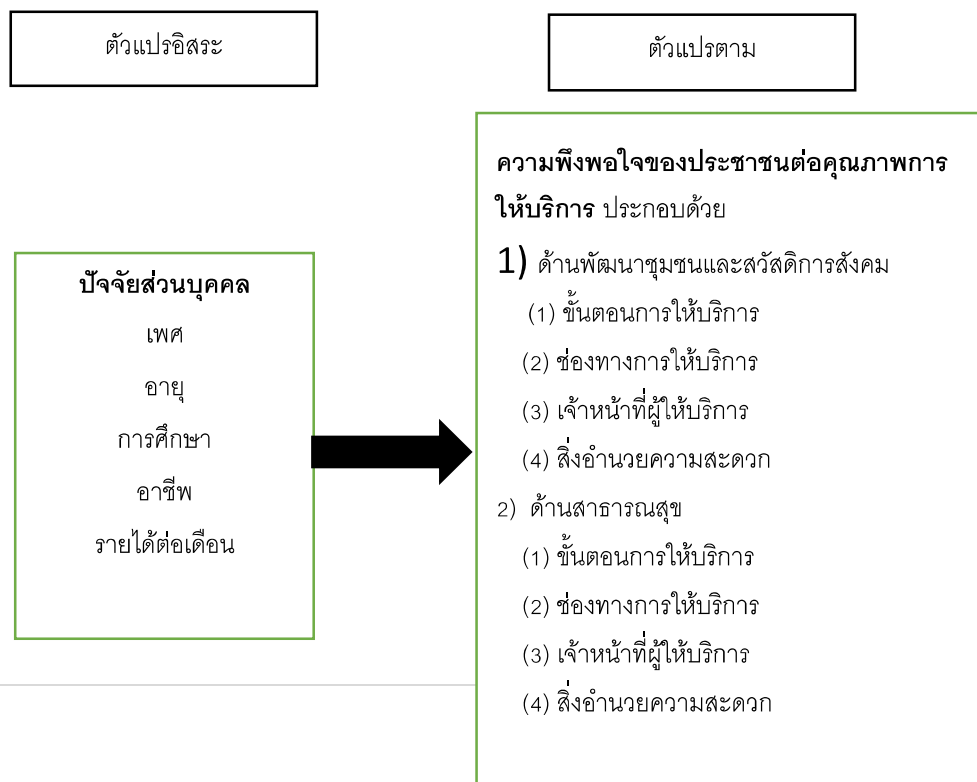


วารสารครุพัฒนาปริทรรศน์ ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 : มกราคม – มีนาคม 2568

ผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่างๆมีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้บริการ จากข้อความดังกล่าวสรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการและนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ได้นำแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสภาพพื้นที่การวิจัย สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด สรุป รายละเอียดงานที่ต้องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย ดังนี้ 1) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละด้านมี 4 ประเด็นดังนี้ (1) ขั้นตอนการให้บริการ (2) ช่องทางการให้บริการ (3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) สิ่งอำนวยความสะดวก และ 2) ด้านสาธารณสุข แต่ละด้านมี 4 ประเด็น (1) ขั้นตอนการให้บริการ (2) ช่องทางการให้บริการ (3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) สิ่งอำนวยความสะดวก จึงเขียนเป็นแผนภาพกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้





ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยกำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนทั้งหมดที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 5,759 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเปิดตารางของเคซี มอร์แกน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 374 คน (Krejcie, R. V. & Morgan, D. W., 1970).

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบล โพธิ์ชัย มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ระดับพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับพอใจน้อยที่สุด

ส่วนการคำนวณสัดส่วนความพึงพอใจตามแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้การแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจโดยมีเกณฑ์เปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด 2532:111) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย (Mean)	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
4.51 - 5.00	พอใจมากที่สุด	90.2 – 100
3.51 - 4.50	พอใจมาก	70.2 – 90.1
2.51 - 3.50	พอใจปานกลาง	50.2 – 70.1



วารสารครุพัฒนาปริทรรศน์ ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 : มกราคม – มีนาคม 2568

1.51 - 2.50

พอใจน้อย

30.2 – 50.1

1.00 - 1.50

พอใจน้อยที่สุด

20.0 – 20.1

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการดำเนินการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open – ended Question) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่อยู่นอกเหนือจากคำถามที่มีในแบบสอบถาม ตอนที่ 2

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะวิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือจากวิทยาลัยชุมชนโสธรเพื่อติดต่อประสานงานกับผู้รับผิดชอบในแต่ละงานของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความร่วมมือในการประสานงาน นัดหมายวันและเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในวัน เวลา ตามที่นัดหมาย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) แล้วนำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยวิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ เพื่อป้องกันและยืนยันผลการประเมินให้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้นวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบเพียง 1 ข้อ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้การแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจโดยมีเกณฑ์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด 2532: 111) ดังนี้ ค่าเฉลี่ย (Mean) 4.51 - 5.00 = ระดับความพึงพอใจ พอใจมากที่สุด, 3.51 - 4.50 = ระดับความพึงพอใจ พอใจมาก, 2.51 - 3.50 = ระดับความพึงพอใจ พอใจปานกลาง, 1.51 - 2.50 = ระดับความพึงพอใจ พอใจน้อย และ 1.00 - 1.50 = ระดับความพึงพอใจ พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended) ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในรูปตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 58.24 และเพศชาย 152 คน คิดเป็นร้อยละ 41.76 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.59 รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.10 อายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.34 ตามลำดับ การศึกษาส่วนใหญ่ที่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 30.22 รองลงระดับประถมศึกษา จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 65 คน คิดเป็น 17.86 ตามลำดับ ประกอบอาชีพเกษตรกรเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 41.21 รองลงมาอาชีพรับจ้าง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.99 ประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.62 ตามลำดับ และมีรายได้เฉลี่ยส่วนใหญ่ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 38.74 รองลงมารายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 มีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.74

2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนที่มีต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ใน 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการ 3) ด้านกระบวนการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านกระบวนการสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนการให้บริการประชาชนด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ข้อ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 เมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่าระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการค่าเฉลี่ยรายด้านเท่ากับ 4.41 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.20 รองลงมาระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยรายด้านเท่ากับ 4.42 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.40 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยรายด้านเท่ากับ 4.40 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.00 และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยรายด้านเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.00 โดยรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.80 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ใน 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการ 3) ด้านกระบวนการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านกระบวนการสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนการให้บริการประชาชนด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ข้อ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 เมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่าระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการค่าเฉลี่ยรายด้านเท่ากับ 4.38 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมาระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยรายด้าน

เท่ากับ 4.39 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.80 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยรายด้านเท่ากับ 4.41 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.20 และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยรายด้านเท่ากับ 4.36 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.20 โดยรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.60 ตามลำดับ

4. ข้อเสนอแนะความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะโดยภาพรวม ได้แก่ 1.อยากให้เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ตระหนักถึงความสำคัญของผู้สูงอายุ และ จัดกิจกรรมเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง 2.อยากให้ทางเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด เล็งเห็นความสำคัญในการป้องกันและควบคุมโรคระบาดที่จะเกิดขึ้น และ 3. การดำเนินงานโครงการ หรือกิจกรรม ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจมาก ก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น และควรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มาจากผู้รับบริการและผลการวิจัยทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้บริหาร ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดี ในการทำงานของหน่วยงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม ความมีประสิทธิภาพและความเที่ยงธรรมของหน่วยงานส่วนท้องถิ่น

อภิปรายผล

จากการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด มีผลการวิจัยที่น่าสนใจ และได้นำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 2) ด้านสาธารณสุข เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ ถูกต้อง เหมาะสม และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก การให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อนยุ่งยากและบริการ/ด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์ แก่ผู้มาขอรับบริการ 2) งานด้านสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ



วารสารครุพัฒนาปริทรรศน์ ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 : มกราคม – มีนาคม 2568

ของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีโทรศัพท์ติดต่อให้ผู้รับบริการ เข้าถึงสะดวก ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก การให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อนเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2564 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไพร่น้อย จังหวัดนันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 6 ภารกิจ โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ อันดับที่ 1 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 ด้านงานสาธารณูปโภค มีค่าเฉลี่ย 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 3 ด้านงานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 4 ด้านการส่งเสริมการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 5 ด้านการดูแลสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 อันดับที่ 6 ด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจที่มีอันดับมากที่สุดคือ มีบ้านแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 อยู่ในระดับมาก ส่วนอันดับสุดท้ายคือ มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 อยู่ในระดับมาก 2. ระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจที่มีอันดับมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.00 อยู่ในระดับมาก 3. ระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจที่มีอันดับมากที่สุดคือ มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 อยู่ในระดับมาก ส่วนอันดับสุดท้ายคือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.00 อยู่ในระดับมาก สรุป ประชาชนผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยรวมต่อการให้บริการในภารกิจทั้ง 6 ภารกิจ ที่ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง



ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะของประชาชน

ความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด คือ

1) อยากให้เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ตระหนักถึงความสำคัญของผู้สูงอายุ และ จัดกิจกรรมเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง

2) อยากจะให้ทางเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด เล็งเห็นความสำคัญในการป้องกันและควบคุมโรคระบาดที่จะเกิดขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด เมื่อพิจารณาโดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้นควรปรับปรุงการให้บริการของเทศบาล ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ในทุกด้านให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ควรศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการและความต้องการเฉพาะด้านให้ลึกลงไป

เอกสารอ้างอิง

- เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด, รายงานการประเมินความพึงพอใจ, สำนักปลัดเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย
- นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว. (2555). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานจังหวัดเขตพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย. ในการประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 9. มหาวิทยาลัยมหาดใหญ่.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ยูนิซีแอล บุ๊คส์
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560–2564)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). **Determining Sample Size for Research Activities**. Educational and Psychological Measurement, Vol 30 No.3, (1970), p 607-610.

Lovelock, C. H. (1996). **Services marketing** (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall International.

McCormick, E. J., & Ilgen, D. R. (1980). **Industrial psychology** (7th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Wolman, B. B. (1973). **Handbook of general psychology**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.