



การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน
จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร

คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 10,969 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อาทิจำหน้าของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์

เอกสารฉบับนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นแนวทางการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในปีต่อไป

คณะทำงาน

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	จ
บทคัดย่อ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3. ขอบเขตของการวิจัย	2
1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	2
1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร.....	3
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด	6
2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	16
2.2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	16
2.2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	17
2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	18
2.3.1 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	18
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	19
2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ.....	19
2.4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ	21

2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	22
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	23
2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	24
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	25
3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา	25
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย	28
4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ	28
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการศึกษา	31
4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	35
4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	37
4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี.....	40
4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม.....	43
บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	46
5.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการให้บริการ 4 ด้าน.....	46
5.1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	46
5.1.2 ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ	46
5.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	46
5.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	46
5.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน	47

5.2.1 งานด้านการศึกษา.....	47
5.2.2 งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	47
5.2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	47
5.2.4 งานด้านรายได้หรือภาษี.....	47
5.3 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด	48
ภาคผนวก	49
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น	49
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร.....	54
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ข้อมูล	57
ภาคผนวก ช ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร	64
บรรณานุกรม	66

สารบัญตาราง

ตารางที่ 4. 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้าน	29
ตารางที่ 4.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ.....	29
ตารางที่ 4.3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่วงอายุ.....	29
ตารางที่ 4.4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	30
ตารางที่ 4.5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อาชีพ	30
ตารางที่ 4.6 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	30
ตารางที่ 4.7 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรอบ 1 ปี (พ.ศ.2561)	31
ตารางที่ 4.8 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม หน่วยงานที่มาติดต่อ	31
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการศึกษา	33
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานการงานป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย	36
ตารางที่ 4. 11 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	39
ตารางที่ 4. 12 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี	42
ตารางที่ 4.13 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม	44

ชื่อเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

หน่วยงานศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ปีที่จัดพิมพ์ 2561

บทคัดย่อ

การดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ประชาชน นักเรียน/นักศึกษา ที่มาขอรับบริการ กับองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน จำนวน 400 ชุด พบว่า

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนในตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.427 คิดเป็นร้อยละ 88.547

บทที่ 1 บทนำ

1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินกิจการใดๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรท้องถิ่นของประเทศไทยเรามีมาตั้งแต่ปี 2475 ซึ่งรัฐบาลในแต่ละยุคสมัยต่างก็ให้ความสำคัญโดยการกำหนดและดำเนินการตามนโยบายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การถือกำเนิดของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับเป็นวางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการและการพัฒนาท้องถิ่น

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

องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการบริหารราชการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และนอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น แต่ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล จำเป็นต้องรับทราบระดับความพึงพอใจของ

ผู้ให้บริการ และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. 2553: 4)

จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด จึงถือเป็นเครื่องมือและแนวทางคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้บริการ ได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

1.3. ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ทั้งนี้คณะผู้ดำเนินงานได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ใน 4 งาน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านรายได้หรือภาษี

โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

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

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,969 คน แยกเป็นชาย 5,515 คน เป็นหญิง 5,454 คน มีจำนวนครัวเรือน 3,206 ครัวเรือน

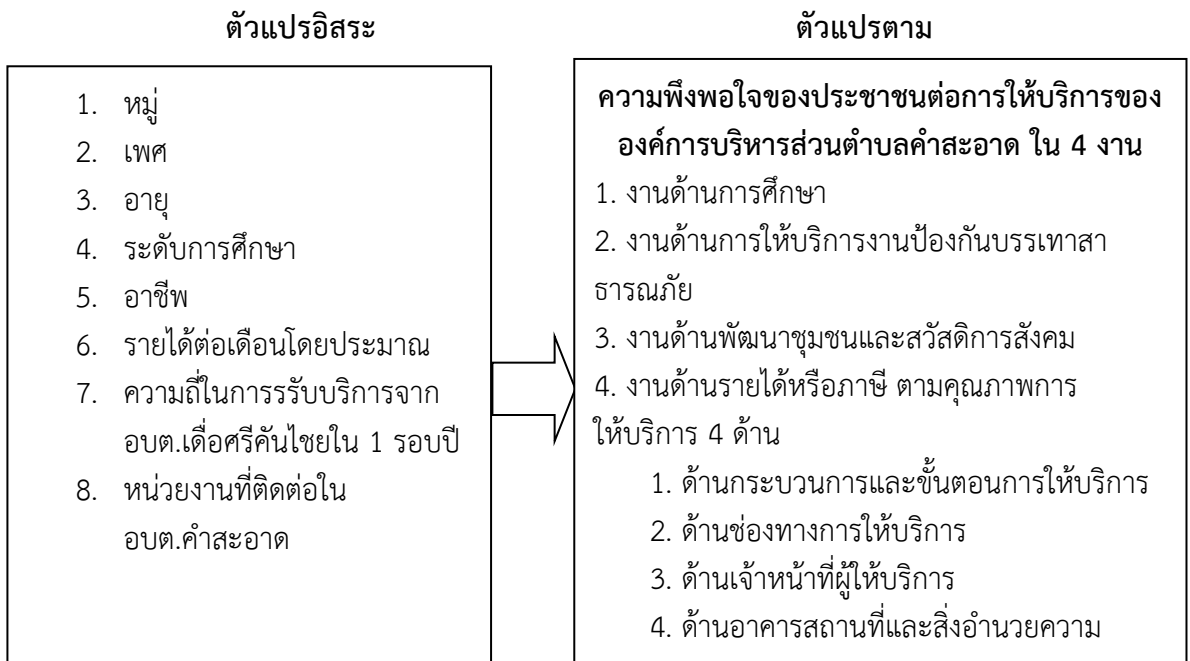
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี
3. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

ประชาชน หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐและเอกชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของประชาชนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ต่องานด้านการศึกษา งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี ทั้งนี้ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ได้จัดระบบขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจน มีการติดประกาศ แจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับ ทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น

บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้ดำเนินงานได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและวรรณกรรมต่างๆ ต่างประเทศที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

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

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

ด้านกายภาพ

ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด เดิมอยู่ในพื้นที่ของตำบลโพสูงตามลักษณะปกครองพื้นที่ต่อมาได้แยกจัดตั้งเป็นตำบลคำสะอาด เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2514 ยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2539 มีหมู่บ้านในเขตจำนวน 14 หมู่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 21 คน ที่ทำการตั้งอยู่ที่หมู่ 12 บ้านคำสะอาดพัฒนา ตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ลักษณะทั่วไป สภาพภูมิศาสตร์

สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบสูงสลับกับที่ลุ่มอยู่ห่างจากอำเภอสว่างแดนดิน ออกมาทางทิศตะวันตก 15 กิโลเมตร มีพื้นที่ 95 ตารางกิโลเมตร (59,375 ไร่) มีเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	จรดตำบลโพสูง อำเภอสว่างแดนดิน, ตำบลอ้อมกอ, ตำบลดงเย็น, อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี,
ทิศใต้	จรดกับตำบลบงใต้และตำบลบ้านด้าย อ.สว่างแดนดิน
ทิศตะวันออก	จรดกับตำบลโพสูง, ตำบลสว่างแดนดิน, ตำบลบ้านด้าย อ.สว่างแดนดิน
ทิศตะวันตก	จรดตำบลบงใต้ อ.สว่างแดนดิน และตำบลทุ่งฝน อ.ทุ่งฝน

ด้านการเมืองการ

ปกครอง

ฝ่ายบริหาร

1. นายองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

นางทองพูล บุญคง

2. รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด
นายสมจิต พรหมผัน
 3. รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด
นายบุญตา วิเศษทรัพย์
 4. เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด
นายหนูกร ไชยเสนา
- สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วน ตำบลคำสะอาด**
1. นายชูชาติ ชินตะวัน ประธานสภา
 2. นายทวีพล ศรีชุมพล รองประธานสภา
 3. นายสัมฤทธิ์ กองพันธ์
 4. นายวาทัญญู รุ่งเรือง
 5. นายธวัช ชันทะมาศ
 6. นายอภิสิทธิ์ ชัยมัจฉิม
 7. นายบัญชา อุดมพร
 8. นายภานุเดช อุ่มจันสา
 9. นายชาติ คำคล่อง
 10. นายถนัด อ่อนละมุล
 11. นายอินแปลง จันดีศรี
 12. นายสุรพล ยินดี
 13. นายปานศักดิ์ นามสาขา
 14. นายทศพร ชาวสนิท
 15. นางหนูจันทร์ กองวงษา
 16. นายภู สืบสม
 17. นายทรงกรด ต่วนเครือ
 18. นายสว่าง กตัญญู
 19. นางมุกดา แก้วอ่อนเรือน
 20. นายวันเฉลิม สีภักดี
 21. นายวรวิทย์ พรหมบุตร
- สำนักปลัด**
1. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
นางลำพูน วงเวียน (ปลัด อบต.) การศึกษาปริญญาโท
 2. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
นายจำเริญ โคตะมา (นักบริหารงานอบต.)
การศึกษาระดับปริญญาตรี
 3. หัวหน้าสำนักปลัด
นางสาวอารีย์ สำพะโว การศึกษาปริญญาตรี
 4. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
นางสาวจันทา วงศ์กระจ่าง การศึกษา ปริญญาโท

5. เจ้าหน้าที่ธุรการ
นางสาวอรสา บุตรแสนคม การศึกษา ปริญญาตรี
 6. นักทรัพยากรบุคคล
นางสาวปนัดดา ฮมแสน
 7. นักวิชาการสาธารณสุข
นางสุธิมา เฉยฉิว การศึกษา ปริญญาตรี
 8. นิติกร
นางสาวจุรีรัตน์ แซ่ตั้ง
 9. เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
-
 10. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
นายชาญณรงค์ ไก่ซัน
 11. ผู้ช่วยธุรการ
นางสาวศรีประไพ สายสอน
 12. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
นางสาวมานิตา พิณฑอง
 13. แม่บ้าน
นางสาวปัทมพร ทองทา
 14. คนตักแต่งสวน
นายชินกร ยินดี
 15. พนักงานขับรถยนต์
นายรังสรรค์ สิมรัมย์
 16. พนักงานขับรถกู้ชีพกู้ภัย
นายสถิตย์ อินลา
 17. พนักงานขับรถบรรทุกน้ำ
นายสุรียนต์ สีกันหา
 18. พนักงานประจํารถน้ำ
นายปรีดา อักษรกลาง
- กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม**
1. ผู้อำนวยการศึกษา
นางสาวสรภาพ ปัจสา
 2. นักวิชาการศึกษา
นายไพโรลา ทานะขันธุ์ การศึกษา ปริญญาโท
 3. ผู้ช่วยธุรการ
นางเย็นจิต ยินดี
 4. ครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน 11 คน
 1. นางบรรจง ต้นสาย

- 2.นางอำนาจ ศรีชุมพล
 3. นางคำสอน ต่วนเครือ
 4. นางรุ่งนภา แก้วกันยา
 5. นางธัญธิดา สีสสม
 6. นางเจษฎาพร กำแพงมิตร
 7. นางศรีสะอาด เจริญมงคล
 8. นางลัดดาวรรณ สีสสม
 9. นางสาวนุชนนทร ไชศรี
 10. นางพรทิภา บุญสาร
 - 11.นางสาวยุวณี ภัคดีราช
- ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน 10 คน

1. นางโสภา จันทะกิจ
 2. นางสาวอุทัยวัลย์ ทองปาน
 3. นางมณีกานต์ นะธิศรี
 4. นางบุญสิตา เมธา
 5. นางสาวยุพิน วงเวียน
 - 6.นางกัลนิฐา เหมะธูลิน
 - 7.นางประภาส กุลชาติ
 - 8.นางสังวร แสนภพ
 9. นางปรัชญา โกษาแสง
- ผู้ดูแลเด็ก
- นางปวีณา สิงห์ชัย

กองคลัง

1. ผู้อำนวยการกองคลัง
นางรัตชนีย์ หงษ์ทอง (นักบริหารงานคลัง)
การศึกษาปริญญาตรี
 2. นักวิชาการการเงินและบัญชี
นางจันทร์ฉาย พูลสง่า การศึกษา ปริญญาตรี
 3. เจ้าพนักงานพัสดุ
นางสาวรจนา เจริญมงคล การศึกษา ปริญญาตรี
 4. เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้
นางจันทร์ญา ไชยมีสุข การศึกษา ปริญญาตรี
1. ผู้ช่วยพนักงานจัดเก็บรายได้
นางสาวศิริรักษ์ ต้นสาย
 2. ผู้ช่วยช่างสำรวจ
นางสาวชบาไพร ภาคะ
 3. ผู้ช่วยธุรการ

- นางสาวศิริพร สารมานิตย์
- ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
นางสาวสุภาวีนี สายมายา
 - ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
นางสาวชุตติมา ศรีชุมพล

กองช่าง

ผู้อำนวยการกองช่าง

- ผู้อำนวยการกองช่าง
ว่าที่ร้อยตรี ธีรชน กาญจนบุตร
- นายช่างโยธา
-
- เจ้าพนักงานธุรการ
นางสาวสิริภรณ์ ศิริพัฒน์
- ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ
นายศิริคงคา สารโพธิ์คำ
- ผู้ช่วยช่างเขียนแบบ
นายจันทา สีแก้ว
- ผู้ช่วยช่างไฟฟ้า
นายปิยะพงษ์ หาริตะวัน
- พนักงานขับรถส่วนโยธา
นายธวัชชัย ต้นสาย

กองสวัสดิการ

- ผู้อำนวยการกองสวัสดิการ
นายกำพล ก้อนตาล การศึกษาปริญญาตรี
- นักพัฒนาชุมชน
นางสาวรัศมิ์ มงคลนำ การศึกษา ปริญญาตรี
- ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ
นายพงศ์ทวี กุลชาติ

ยานพาหนะขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาดมีดังนี้

- | | |
|----------------------------------|----------------|
| 1. รถยนต์บรรทุก (ปิคอัพ) 2 ประตู | จำนวน 2 คัน |
| 2. รถยนต์บรรทุก (ปิคอัพ) 4 ประตู | จำนวน 1 คัน |
| 3. รถยนต์กู้ภัยอเนกประสงค์ | จำนวน 1 คัน |
| 4. รถบรรทุกน้ำอเนกประสงค์ | จำนวน 1 คัน |
| 5. รถจักรยานยนต์ | จำนวน 2 คัน |
| | รวมจำนวน 7 คัน |

หมู่ที่	รายชื่อ	ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน	เบอร์โทรศัพท์
1	นายยอดชาย เจริญมงคล	บ้านคำสะอาด หมู่ 1	089-5751323
2	นายทวีรัฐ สิงห์งาม	บ้านดงจันทู หมู่ 2	086-2194146
3	นายเสถียร ศรีประชัย	บ้านหนองหมากแซว หมู่ 3	089-5775618
4	นายธนกร วรรณศรี	บ้านปลวก หมู่ 4	088-7370607
5	นายสุรัตน์ เพ็งเภา	บ้านบ้านยางคำ	080-0112792
6	นายพล ยวนใจ	บ้านบ้านนาดินจี่	088-7381538
7	นายศุภชัย จันดีศรี	บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 7	081-0611473
8	นายวีระชน ชัยสมบูรณ์	บ้านคำสะอาด 2 หมู่ 8	087-8646650
9	นายสกล แสนจันทร์	บ้านแสงตะวัน	082-1071345
10	นายจำลอง สีสสม	บ้านหนองหมากแซว หมู่ 10	081-2635930
11	นายสมศักดิ์ จินดอน	บ้านธาตุโสภา	087-9503791
12	นายขวัญเมือง สุวรรณสน	บ้านคำสะอาดพัฒนา	
13	นางลำไย บุตรพรม	บ้านปลวก หมู่ 13	-

3 ประชากร

หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
บ้านคำสะอาด หมู่ที่ 1	261	394	412	806
บ้านดงจันทู หมู่ที่ 2	247	457	454	911
บ้านหนองหมากแซว หมู่ที่ 3	262	485	460	945
บ้านปลวก หมู่ที่ 4	231	316	329	645
บ้านบ้านยางคำ หมู่ที่ 5	275	450	438	888
บ้านบ้านนาดินจี่ หมู่ที่ 6	208	307	327	634
บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 7	154	302	287	589
บ้านคำสะอาด 2 หมู่ที่ 8	336	591	553	1,144
บ้านแสงตะวัน หมู่ที่ 9	257	473	449	922
บ้านหนองหมากแซว หมู่ที่ 10	279	409	450	859
บ้านธาตุโสภา หมู่ที่ 11	156	276	262	538
บ้านคำสะอาดพัฒนา หมู่ที่ 12	267	476	454	930
บ้านปลวก หมู่ที่ 13	143	292	281	573
บ้านปลวก หมู่ที่ 14	130	287	298	585
รวม	3,206	5,515	5,454	10,969

มีหมู่บ้านทั้งหมด 14 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งหมด 10,969 คน แยกเป็นชาย 5,515 คน หญิง 5,454 คน จำนวน 3,206ครัวเรือน ข้อมูล ณ เดือน กันยายน 2559 (ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอสว่างแดนดิน)

4. สภาพทางสังคม

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 7 แห่ง ดังนี้
 1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก วัดสุวรรณวิสุทธาราม
 2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก วัดสีมาธิการาม
 3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก วัดอัมพวัน
 4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านยางคำ
 5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านดงจันทู
 6. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านหนองหมากแซว
 7. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านหนองไผ่
 - โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 6 แห่ง (ขยายโอกาส 1 แห่งได้แก่โรงเรียนบ้านคำสะอาด)

- ศูนย์การศึกษาอกระบบตามอัธยาศัย จำนวน 1 แห่ง

การสาธารณสุข

- มีระบบไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน (การใช้คิดเป็นร้อยละ 100)
- ประปาหมู่บ้านเข้าถึงทุกหมู่บ้าน (การใช้ร้อยละ 100)
- ไปรษณีย์อนุญาต 1 แห่ง
- โรงน้ำดื่มชุมชน จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ หมู่ที่ 1 ,หมู่ที่ 5,หมู่ที่ 6,หมู่ที่ 8,หมู่ที่ 10, หมู่ที่ 11, หมู่ที่ 12, หมู่ที่ 13
- การจัดตั้งกลุ่มอาชีพต่าง ๆ จำนวน 20 กลุ่ม จัดตั้งศูนย์สาธิตการตลาด (ร้านค้าชุมชน) จำนวน 8 แห่ง คือ หมู่ที่ 1,5,6,8,9,11,12,13 กลุ่มอาชีพที่มีชื่อเสียงมีผลงานคือกลุ่มทอผ้าไหม หมู่ที่ 3 บ้านหนองหมากแซว โดยได้รับรางวัลชนะเลิศประเภทการประกวดผ้าไหมหลายครั้ง
- กองทุนหมู่บ้าน 13 กองทุน

5.ด้านระบบบริการพื้นฐาน

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 12 บ้านคำสะอาด พัฒนา ตำบลคำสะอาด
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานประจำหมู่บ้าน จำนวน 14 หมู่บ้าน

6.ด้านเศรษฐกิจ

- การเกษตรประชาชนส่วนประกอบอาชีพเกษตร ทำนา ประมาณร้อยละ 65 สวนหรือพืชไร่ร้อยละ 30 อื่นๆ ประมาณร้อยละ 5
 - ด้านปศุสัตว์ เลี้ยงไว้เพียงพอสำหรับบริโภคและจำหน่าย เช่น โค กระบือ
- เปิด ไก่
- ร้านจำหน่ายแก๊ส ใช้ในครัวเรือน จำนวน 6 แห่ง
 - มีโรงสี จำนวน 10 แห่ง
 - ร้านเกมส์และอินเทอร์เน็ต จำนวน 5 ร้าน
 - ร้านขายอาหาร จำนวน 9 ร้าน
 - ร้านค้า ขายของชำ จำนวน 30 ร้าน
 - ร้านซ่อมรถ จำนวน 10 ร้าน
 - ร้านคอนกรีต หล่อเสา จำนวน 3 ร้าน
 - สถานพยาบาล จำนวน 1 แห่ง
 - ร้านเสริมสวย จำนวน 6 ร้าน
 - ร้านหล่อแบบพิมพ์วัด จำนวน 1 แห่ง

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น(ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

ประชาชนทั้ง 14 หมู่บ้าน มีวิถีชีวิตที่พึ่งพาการเกษตรและความต้องการแหล่งน้ำในการทำ การเกษตร

แหล่งน้ำสำคัญ

- แม่น้ำสงคราม ,ลำห้วยเสาคำ,ลำห้วยไร่,ลำห้วยคำชน,ห้วยหนองชาด, ห้วย น้ำเค็ม ห้วยวังแสง, ห้วยหมากเต็น
- อ่างเก็บน้ำห้วยบง,อ่างเก็บน้ำคำปลาฝา
- หนองบ่อ,หนองเปือย, หนองปลวก, หนองยาง, หนองคึกฤทธิ์,หนองตะไก้, หนองคูน,หนองน้ำหมาก,หนองกุดแกลบ

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

- ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัดและสำนักสงฆ์ จำนวน 18 แห่ง
- วัดที่สำคัญ อาทิเช่น

วัดป่าบ้านปลวก หมู่ที่ 11 สิ่งสำคัญมีโบราณสถานเก่าแก่โบสถ์ และศิลา
แลง สมัยขอม

วัดป่าภูมิพิทักษ์ หมู่ 7 บ้านหนองไผ่ สิ่งที่สำคัญมีโบสถ์และสิมมา ซึ่งเป็นรูป สี่เหลี่ยม สมัยขอม

โบราณสถานและแหล่งท่องเที่ยว

- วัดป่าภูมิพิทักษ์ บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 7 มี ชาติคุศิลาแลงและสิมมา สมัยขอม
- วัดป่าบ้านปลวก ซึ่งมีต้นไม้ใหญ่ที่เกิดขึ้นบนยอดเจดีย์โบราณ เชื่อว่าต้นไม้นี้ได้โอบอุ้มเจดีย์นี้ไว้ไม่ให้พังทะลาย
- วัดหงษาวดี ตั้งอยู่ที่บ้านยางคำ หมู่ที่ 5 ซึ่งอยู่ระหว่างการสำรวจของกรมศิลปากร เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถานที่สำคัญ
- วัดป่าสามัคคีท่าหลวง ตั้งอยู่ที่บ้านหนองหมากแซว ซึ่งเป็นวัดเก่าแก่
- ศาลเจ้าศรีสุทิว หนองดุน ตั้งอยู่ที่บ้านปลวก ซึ่งเป็นที่เป็นที่เคารพบูชาของประชาชนตำบลคำสะอาด
- ภูมิทัศน์อ่างเก็บน้ำห้วยบง ตั้งอยู่ที่ บ้านคำสะอาด 2 หมู่ที่ 8 สภาพภูมิทัศน์บริเวณรอบๆสวยงามสามารถปรับปรุงเป็นแหล่งท่องเที่ยวมีเนื้อที่ประมาณ 200 ไร่

ขนบธรรมเนียม ประเพณี และความเชื่อ

ชาวตำบลคำสะอาดได้รักษาขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมโบราณของตนไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเพณีที่เกี่ยวกับพระพุทธศาสนา ซึ่งตนเลื่อมใสศรัทธาโดยจำแนกได้ดังนี้

- 1) บุญเวสหรือบุญเดือนสี่ บุญที่มีการเทศน์ผะเวสหรือมหาชาติ เรียกบุญพระเวสน์ หนังสือมหาชาติหรือเวสสันดรชาดกเป็นหนังสือชาดกที่แสดงจริยาวัตรของพระพุทธเจ้าคราวพระองค์เสวยพระชาติเป็นพระเวสสันดรเป็นหนังสือเรื่องยาว มี 14 ผูก บุญพระเวสสันดรกำหนดทำในเดือนสี่
- 2) บุญบั้งไฟ หรือเรียกว่า บุญเดือนหก การนำเอาดินประสิว (ขี้เจียว) มาคั่วผสมกับถ่าน เรียกว่า หมื่อ เอาหมื่อใส่ กระบอกลไม้ไผ่ (ปัจจุบันพัฒนาเป็นท่อพลาสติกหรือท่อพีวีซี) ตាំให้แน่น แล้วเจาะรู เรียกว่า บั้งไฟ
- 3) บุญเข้าพรรษา การอยู่ประจำในอาวาสแห่งเดียวตลอด 3 เดือนในฤดูฝน เรียกว่าเข้าพรรษาโดยปกติกำหนดเอาวันแรม 1 ค่ำ เดือน 8 เป็นวันเข้าพรรษา ซึ่งชาวบ้านจะมีการถวายผ้าอาบน้ำฝน ถวายเทียนพรรษา และมีการทำบุญ เป็นต้น
- 4) บุญออกพรรษา การออกจากเขตจำกัด ไปพักแรมที่อื่นได้ เรียกว่า ออกพรรษา พรรษาหมายถึง ฤดูฝน ปีหนึ่งมี 4 เดือน คือ ตั้งแต่แรม 1 ค่ำ เดือน 8 ถึง ขึ้น 15 ค่ำเดือน

12 ในระยะ 4 เดือน 3 เดือนแรกให้เข้าพรรษาก่อน เข้าครบกกำหนด 3 เดือน แล้วให้ออกอีก 1 เดือน ให้หาผ้าจีวรมาผลิตเปลี่ยนการทำบุญมีให้ทาน เป็นต้น

5) บุญประเพณีก่อเจดีย์ทราย วัดท่าหลวง เกิดจากความเชื่อว่าเป็นการสร้างปราสาทหรือที่อยู่ไว้บนสวรรค์ เวลาที่ตายไปจะได้มีที่อยู่อาศัยซึ่งได้สร้างไว้ก่อนแล้ว เพราะในสมัยก่อนคนจะเชื่อในระบบโลกภูมิเรื่องสวรรค์ทั้งนี้ ถือเป็นอีกหนึ่งประเพณีที่ชาวตำบลคำสะอาด ยังร่วมกันอนุรักษ์และสืบสารไว้จวบจนปัจจุบันประเพณีก่อพระเจดีย์ทรายกลบธาตุจัดขึ้นในช่วงสงกรานต์ของทุกปีเป็นประเพณี

นอกจากนี้ยังมีความเชื่อเดิมที่ปฏิบัติสืบทอดกันมาแต่โบราณ คือ ฮีตสิบสองคองสิบสี่ ฮีตสิบสอง มาจากคำ 2 คำ คือ ฮีต กับ สิบสอง ฮีตมาจากคำว่า จาริต หมายถึงสิ่งที่ปฏิบัติสืบทอดกันมาจนกลายเป็นประเพณีที่ติงาม ชาวอีสาน เรียกว่า จาฮีต หรือ ฮีต สิบสอง หมายถึง เดือนทั้ง 12 เดือน ในหนึ่งปีฮีตสิบสอง จึงหมายถึง ประเพณีที่ประชาชนชาวอีสาน ได้ปฏิบัติสืบทอดกันมาต่างๆ

ทั้งสิบสองเดือนในแต่ละปีประเพณีทั้งสิบสองเดือนที่ชาวอีสานถือปฏิบัติกันมานั้นล้วนเป็นประเพณีที่ส่งเสริมให้คนในชุมชน ได้ออกมาร่วมกิจกรรมพบปะสังสรรค์กันเพื่อความสนุกสนานรื่นเริงและเพื่อความสามัคคีมีความรักใคร่กัน ของคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นการสืบทอดสิ่งที่ติงามมาจวบจนปัจจุบัน ประเพณีอีสานส่วนใหญ่จะมีเอกลักษณ์แตกต่างจากประเพณีภาคอื่นๆ(อาจคล้ายคลึงกับประเพณีของทางภาคเหนือบ้างเพราะมีที่มาค่อนข้างใกล้เคียงกัน)ประเพณีอีสาน ได้รับอิทธิพลมา จากวัฒนธรรมล้านช้าง(แถบหลวงพระบาง ประเทศลาว) จึงจะเห็นได้ ว่าประเพณีของชาวอีสาน และชาวลาวมีความคล้ายกันเพราะมีที่มาเดียวกันและชาวอีสานและชาวลาวก็ไปมาหาสู่กันเป็นประจำเยี่ยงญาติพี่น้องทำให้มีการถ่ายทอดวัฒนธรรมระหว่างกันด้วย

คองสิบสี่ หมายถึง ครอบธรรม 14 อย่าง เป็นกรอบหรือแนวทางที่ใช้ปฏิบัติระหว่างกัน ของผู้ปกครองกับผู้ใต้ปกครอง พระสงฆ์ และระหว่างบุคคลทั่วไป เพื่อความสงบสุขร่มเย็นของบ้านเมือง คองสิบสี่มีหลายแบบหลายประเภท พอจะยกตัวอย่างได้ดังนี้

คองสิบสี่แบบที่ 1 กล่าวถึงผู้เกี่ยวข้องกับครอบครัวในสังคมตลอดจนผู้มีหน้าที่ปกครองบ้านเมือง

คองสิบสี่แบบที่ 2 กล่าวถึงหลักการที่พระมหากษัตริย์ทรงปฏิบัติในการปกครองบ้านเมือง และข้อที่ประชาชนควรปฏิบัติต่อพระมหากษัตริย์ และจารีตประเพณีที่พึงปฏิบัติให้บ้านเมืองสงบสุข

คองสิบสี่แบบที่ 3 กล่าวถึงธรรมที่พระราชาก็พึงยึดถือปฏิบัติ และเน้นหนักให้ประชาชนปฏิบัติตามจารีตประเพณี และข้อที่คนในครอบครัวพึงปฏิบัติต่อกัน

คองสิบสี่แบบที่ 4 กล่าวถึงไปแนวทางฮีดบ้านครองเมือง คือการดำเนินการปกครองบ้านเมืองเพื่อ ให้บ้านเมืองอยู่เป็นสุขและปฏิบัติตามประเพณี

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

- ป่าไม้ มีพื้นที่เป็นป่าสงวนแห่งชาติ ในเขตตำบล ปริมาณร้อยละ 20 ของพื้นที่ ตำบล
- ดิน มีลักษณะเป็นดินร่วน เหมาะแก่การเพาะปลูก
- แหล่งน้ำ มีลำน้ำสงครามพาดผ่านตำบลคำสะอาด

10. ด้านอื่น ๆ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย

- การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสว่างแดนดิน
- มีศูนย์ตำรวจชุมชนอาสาสมัครแจ้งข่าว จำนวน 1 แห่ง หมู่ที่ 7 บ้านหนองไผ่ (ที่ทำการกำนัน)
- มีศูนย์อพพร. 1 แห่งตั้งอยู่ที่ทำการอบต.คำสะอาด และ สมาชิก อพพร.จำนวน

200 คน

2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เองเพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

2. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหาร และการปกครองตนเอง โดยจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การบริหาร และองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

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

2.2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (2553: 3-5) ได้อธิบายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และห่วงหาพันต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบียดเบียน การปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องพึงเสียประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

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

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

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังมีฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง

2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

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

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ

ปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

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

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

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

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

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

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

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

วาทีณี ไล้จ้อ (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 ภินดา 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 เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพสินค้าหรือบริการที่ได้มา 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 อรุณสุขขุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ซับซ้อน ซึ่งต้องมีสิ่งเร้าจึงจะเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

จากความหมายและคำนิยามดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางที่ดีหรือทางบวก ชอบ เห็นด้วย สนับสนุนหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

2.4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

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

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามี ความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขา คาดว่าจะ ได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับ ความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยมหิดล (2558: 44-45) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึง ความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535: 39-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำ การบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความ เชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบาย การบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึง ประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความ สนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจน ออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การ ปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมี คุณภาพ เช่น การนำ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือ สายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

2.5 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 เอื้ออำนวยการ ประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

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

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

John D. Millett (1951:397-400) กล่าวไว้ว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงาน ภาครัฐทั้งหมดคือ 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. สิ่งที่ต้องจับต้องได้ (Tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เวชภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ
2. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม
3. การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการ

4. การให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ อัจฉริยะของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

5. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

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

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเข้ามาใส่ใจเรา 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

2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น มีผู้ให้ความสนใจทำการศึกษาวิจัย ไว้ในหลากหลายแง่มุม ดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยมหิดล (2558: บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.62 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.05 รองลงมาเป็นงานงานบริการด้านทะเบียน มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.90 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 97.43 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.39 และ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.35 ตามลำดับ โดยทุกงานมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (2555: บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 3 งานบริการใน 3 ประเด็น ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการ ด้านบรรเทาสาธารณภัยในระดับมาก

งานบริการด้านรถสุขาเคลื่อนที่ และงานด้านจัดเก็บรายได้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และในภาพรวมทั้ง 3 งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

วิทยาลัยนครราชสีมา (2555: บทสรุปผู้บริการ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.37 รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 ตามลำดับ ดังนี้

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

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

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 โดยเรื่องสถานที่ให้บริการหรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.40

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน 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 ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 10,969 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ ดังสมการด้านล่าง จากนั้นเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{10,969}{1 + 10,969 (0.05)^2} = 399.963$$

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

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2561 ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาที่ใช้ตั้งเป็นคำถาม โดยการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการวิจัย และอาศัยเอกสารกับรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน 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 ในการรับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชากรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จากนั้นกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุง
3. ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. ก่อนการทดสอบแบบสอบถาม ได้ประชุมพนักงานสัมภาษณ์ ประกอบด้วยหัวหน้าทีมทำงาน 1 คน เจ้าหน้าที่จำนวน 5 คน และนักศึกษาจำนวน 5 คน ซึ่งเป็นบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เพื่อสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริง และถูกต้อง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูลแล้วนั้น คณะทำงาน ได้ศึกษาทบทวนเส้นทางและจุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ เพื่อให้ได้ข้อมูลของผู้รับบริการงานทั้ง 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ คณะทำงานได้จัดทำแบบสอบถามไว้จำนวน 400 ชุด เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล ทั้ง 4 ด้าน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ ไปทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และคำนวณร้อยละ จำแนกเป็นรายชื่อของคำถาม การคำนวณผลทั้งหมดกระทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลในการวิจัย ได้แก่

1. ร้อยละ (Percentage)

เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมากโดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้ (กิตติ ภัคดีวิวัฒน์กุล, 2549)

$$p = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม
	n	แทน	จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นการวัดการกระจายที่นิยมใช้กันมากเขียนแทนด้วย S.D. หรือ S

$$S.D = \frac{\sqrt{\sum(X - \bar{X})^2}}{n - 1} \text{ หรือ } S.D = \frac{\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2}}{n(n - 1)}$$

เมื่อ $S.D.$ แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 \bar{X} แทน ค่าคะแนน

4. หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

เป็นค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้จากสูตรครอนบาช (Cronbach) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยแบบทดสอบค่าคะแนนที่ได้ อาจจะเป็นค่าอะไรก็ได้ที่มีค่ามากกว่า 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 องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ผลการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลด้านการศึกษา
- 4.2 ผลการศึกษาข้อมูลด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 4.3 ผลการศึกษาข้อมูลด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4.4 ผลการศึกษาข้อมูลด้านรายได้หรือภาษี
- 4.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล คำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม
- 4.6 ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับ บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนในพื้นที่ตำบลคำสะอาดอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจำแนกข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 14 หมู่บ้าน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในบ้านคำสะอาด 2 หมู่ 8 รองลงมาคือ บ้านหนองหมากแซงหมู่ 3 ลำดับที่ 3 คือบ้านแสงตะวันอยู่ 9 และบ้านคำสะอาดพัฒนาหมู่ 12 ดังแสดงในตารางที่ 4.1 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงตอบแบบสอบถามมากกว่าเพศชายคิดเป็นร้อยละ 51.7 ดังแสดงในตารางที่ 4.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 50-59 ปี ตอบแบบสอบถามมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 20 - 29 ปี ดังแสดงในตารางที่ 4.3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา ตอบแบบสอบถามมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ดังแสดงในตารางที่ 4.4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้

ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมแบบสอบถามมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ที่ประกอบอาชีพรับราชการ ดังแสดงในตารางที่ 4.5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มากที่สุด รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 5,001 ถึง 10,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ความถี่ของการมารับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่าส่วนใหญ่แล้วประชาชนรับบริการจำนวน 2 - 3 ครั้งต่อปีมากที่สุด รองลงมาคือ 1 ครั้งต่อปี และหน่วยงานที่มาติดต่อนั้นจะเป็นกองช่าง รองลงมาคือสำนักปลัด ดังแสดงในตารางที่ 4.7 และตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้าน

บ้าน	จำนวนผู้ตอบ	คิดเป็นร้อยละ
บ้านคำสะอาด หมู่ 1	29	7.2
บ้านดงจันทู หมู่ 2	33	8.3
บ้านหนองหมากแซว หมู่ 3	35	8.8
บ้านปลวก หมู่ 4	23	5.8
บ้านบ้านยางคำ หมู่ 5	33	8.3
บ้านบ้านนาดินจี หมู่ 6	23	5.8
บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 7	21	5.3
บ้านคำสะอาด 2 หมู่ 8	42	10.5
บ้านแสงตะวัน หมู่ 9	34	8.5
บ้านหนองหมากแซว หมู่ 10	31	7.8
บ้านธาตุโสภะ หมู่ 11	19	4.8
บ้านคำสะอาดพัฒนา หมู่ 12	34	8.5
บ้านปลวก หมู่ 13	21	5.3
บ้านปลวก หมู่ที่ 14	22	5.5
รวม	400	100

ตารางที่ 4.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	193	48.3
หญิง	207	51.7
รวม	400	100

ตารางที่ 4.3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวนผู้ตอบ	คิดเป็นร้อยละ
อายุต่ำกว่า 20 ปี	59	14.8

ช่วงอายุ	จำนวนผู้ตอบ	คิดเป็นร้อยละ
20 - 29 ปี	60	15
30 - 39 ปี	58	14.5
40 - 49 ปี	54	13.5
50 - 59 ปี	91	22.8
อายุ 60 ปีขึ้นไป	78	19.5
รวม	400	100

ตารางที่ 4.4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ตอบ	คิดเป็นร้อยละ
ประถมศึกษา	178	27
มัธยมศึกษาตอนต้น	129	17.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	68	17
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	7	19.3
ปริญญาตรี	8	19.5
รวม	400	100

ตารางที่ 4.5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	จำนวนผู้ตอบ	คิดเป็นร้อยละ
แม่บ้าน	60	15
รับราชการ	66	16.5
นักเรียน/นักศึกษา	60	15
เกษตรกร	86	21.5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	64	16
รับจ้างทั่วไป	61	15.3
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3	0.8
รวม	400	100

ตารางที่ 4.6 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวนผู้ตอบ	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	95	23.8
5,001-10,000 บาท	82	20.5

รายได้ต่อเดือน	จำนวนผู้ตอบ	คิดเป็นร้อยละ
10,001 - 15,000 บาท	75	18.8
15,001 - 20,000 บาท	74	18.5
20,001 - 25,000 บาท	72	18
มากกว่า 25,000 บาท	2	0.5
รวม	400	100

ตารางที่ 4.7 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรอบ 1 ปี (พ.ศ.2561)

ความถี่ที่มารับบริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	ร้อยละ (%)
1 ครั้งต่อปี	98	24.5
2-3 ครั้งต่อปี	118	29.5
4-5 ครั้งต่อปี	92	23.0
6-7 ครั้งต่อปี	83	20.8
10 ครั้งต่อปีขึ้นไป	9	2.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.8 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม หน่วยงานที่มาติดต่อ

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	ร้อยละ (%)
สำนักปลัด	89	22.3
กองคลัง	69	17.3
กองช่าง	91	22.8
กองการศึกษา	78	19.5
อื่นๆ	73	18.3
รวม	400	100.0

4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการศึกษา ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม นั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คนโดยผลการศึกษาความพึงพอใจ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการศึกษา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.25 โดยประชาชนพึงพอใจความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ และมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการศึกษาในด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 โดยประชาชนพึงพอใจมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสายหรือเอกสารเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ และมีการให้บริการนอกเวลาราชการตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการศึกษาในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 86.92 โดยประชาชนพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่นตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กะปิหรือหล่นเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการศึกษาในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับมากคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 โดยประชาชนพึงพอใจที่มีป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการศึกษา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคาร

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.46 ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการศึกษา	N = 400			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปรผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.47	0.53	89.45	มาก
มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.42	0.54	88.45	มาก
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.53	89.95	มากที่สุด
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.46	0.53	89.20	มาก
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.44	0.55	88.85	มาก
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.48	0.55	89.60	มาก
คะแนนเฉลี่ย	4.46	0.29	89.25	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ				
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.50	0.53	89.90	มากที่สุด
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.53	0.52	90.50	มากที่สุด
มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.43	0.56	88.60	มาก
มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.43	0.57	88.50	มาก
มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	3.97	0.85	79.35	มาก
เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.44	0.57	88.75	มาก
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.47	0.57	89.35	มาก
คะแนนเฉลี่ย	4.38	0.33	87.60	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.47	0.52	89.30	มาก

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการศึกษา	N = 400			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปรผล
เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.54	0.53	90.70	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.02	0.81	80.35	มาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย	4.50	0.53	89.90	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.51	0.52	90.25	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.05	0.82	81.00	มาก
คะแนนเฉลี่ย	4.35	0.31	86.92	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.47	0.51	89.40	มาก
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	0.54	89.80	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.45	0.53	89.00	มาก
การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ	4.49	0.52	89.70	มาก
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.51	0.52	90.10	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	4.48	0.30	89.60	มาก
ภาพรวมคะแนนเฉลี่ย	4.42	0.22	88.46	มาก

4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาดอำเภอสว่างแดนดินจังหวัดสกลนคร ที่มีต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการพบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.63 โดยประชาชนพึงพอใจที่มีฝั่งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการขั้นตอนการให้บริการ มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 87.93 โดยประชาชนพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสายหรือเอกสารเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ช่องทางการให้บริการในช่องทาง มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ เขาถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก และมีการให้บริการนอกเวลาราชการตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.89 โดยประชาชนพึงพอใจเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.39 โดยประชาชนพึงพอใจความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมและการจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการได้ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.46 ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานการงาน ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	N = 400			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปรผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.47	0.53	89.30	มาก
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.48	0.55	89.60	มาก
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.48	0.52	89.65	มาก
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.53	0.53	90.65	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.44	0.55	88.80	มาก
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.49	0.55	89.75	มาก
คะแนนเฉลี่ย	4.48	0.28	89.63	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	4.52	0.52	90.45	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.49	0.57	89.70	มาก
2.3 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	4.50	0.58	89.90	มากที่สุด
2.4 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.00	0.84	80.00	มาก
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก	4.43	0.57	88.60	มาก
2.6 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.45	0.57	88.90	มาก
คะแนนเฉลี่ย	4.40	0.35	87.93	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.51	0.53	90.10	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	4.46	0.53	89.15	มาก

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	N = 400			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปรผล
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	4.02	0.82	80.40	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย	4.46	0.52	89.25	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	4.47	0.52	89.30	มาก
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่	4.16	0.73	83.15	มาก
คะแนนเฉลี่ย	4.34	0.29	86.89	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	4.48	0.52	89.60	มาก
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	0.53	88.60	มาก
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.49	0.53	89.80	มาก
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ	4.49	0.53	89.80	มาก
4.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.48	0.52	89.55	มาก
คะแนนเฉลี่ย	4.47	0.30	89.39	มาก
ภาพรวมคะแนนเฉลี่ย	4.42	0.22	88.46	มาก

4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ที่มีต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการพบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.87 โดยประชาชนพึงพอใจระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับ

มาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.72 โดยประชาชนพึงพอใจมีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสายหรือเอกสาร มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง กล้องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ บังมีการให้บริการนอกเวลาราชการตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.03 พบว่าประชาชนพึงพอใจเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคะแนนเฉลี่ยเท่า 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.84 โดยพบว่าประชาชนพึงพอใจที่มีป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายเป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือความสะอาดของสถานที่ให้บริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.86 ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4. 11 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	N = 400			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปรผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.50	0.55	90.00	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.48	0.52	89.60	มาก
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.47	0.53	89.40	มาก
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.56	0.56	91.20	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.51	0.55	90.20	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	4.49	0.30	89.87	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียง ตามสาย/เอกสาร	4.45	0.52	88.90	มาก
2.2 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.45	0.56	89.05	มาก
2.3 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	4.44	0.57	88.80	มาก
2.4 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.02	0.86	80.30	มาก
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก	4.48	0.57	89.55	มาก
2.6 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.49	0.57	89.70	มาก
คะแนนเฉลี่ย	4.39	0.35	87.72	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.51	0.53	90.15	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	4.50	0.53	89.95	มากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	N = 400			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปรผล
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	4.05	0.81	80.95	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย	4.503	0.53	90.05	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	4.500	0.53	90.00	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่	4.36	0.74	87.10	มาก
คะแนนเฉลี่ย	4.40	0.30	88.03	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	4.48	0.51	89.55	มาก
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	0.54	89.45	มาก
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.51	0.53	90.15	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ	4.49	0.53	89.85	มากที่สุด
4.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.51	0.52	90.20	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	4.49	0.28	89.84	มากที่สุด
ภาพรวมคะแนนเฉลี่ย	4.44	0.23	88.86	มาก

4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาดอำเภอ
สว่างแดนดินจังหวัดสกลนคร ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่องานด้านรายได้หรือภาษี ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการพบว่าประชาชนส่วนใหญ่
พึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.58 พบว่าประชาชนพึงพอใจ
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ มีการ
ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความชัดเจนในการอธิบาย

ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีในด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดถึงฟ้า 87.78 พบว่าประชาชนพึงพอใจมีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสายหรือเอกสาร เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ และมีการให้บริการนอกเวลาราชการตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 โดยพบว่าประชาชนพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.57 บทว่าประชาชนพึงพอใจสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือมีป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ทรงสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกและการจัดสถานที่อุปกรณ์เป็นระเบียบตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43คิดเป็นร้อยละ 88.53 *ดังแสดงในตารางที่ 4.12*

ตารางที่ 4. 12 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี	N = 400			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปรผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.47	0.547	89.3	มาก
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.524	89.25	มาก
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.51	0.530	90.2	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.45	0.555	88.95	มาก
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.49	0.548	89.85	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	4.48	0.29	89.58	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	4.49	0.520	89.85	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.50	0.566	90	มากที่สุด
2.3 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	4.42	0.570	88.4	มาก
2.4 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	3.97	0.833	79.35	มาก
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.43	0.571	88.55	มาก
2.6 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	4.53	0.575	90.55	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	4.39	0.34	87.78	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่ง กายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.47	0.524	89.35	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	4.44	0.526	88.7	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ	3.97	0.842	79.45	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ	4.51	0.525	90.2	มากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี	N = 400			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปรผล
ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย				
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.47	0.524	89.35	มาก
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.31	0.751	86.15	มาก
คะแนนเฉลี่ย	4.36	0.29	87.20	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.51	0.515	90.25	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	0.536	88.9	มาก
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.49	0.530	89.75	มาก
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ	4.45	0.523	89	มาก
4.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.50	0.520	89.95	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	4.48	0.29	89.57	มาก
ภาพรวมคะแนนเฉลี่ย	4.43	0.22	88.53	มาก

4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจการของให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านการให้บริการ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านรายได้หรือภาษี ในกระบวนการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด จากผลการสำรวจ สรุปได้ว่า

งานด้านการศึกษา ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.417 คิดเป็นร้อยละ 88.331 โดยประชาชนพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.423 คิดเป็นร้อยละ 88.458 โดยประชาชนพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.427 คิดเป็นร้อยละ 88.534 โดยประชาชนพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.427 คิดเป็นร้อยละ 88.534 โดยประชาชนพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

สรุปความพึงพอใจในภาพรวม ของงานด้านการศึกษา งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี ในกระบวนการให้บริการทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.427 คิดเป็นร้อยละ 88.547 โดยพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

งานที่ประเมิน	งานด้าน	งานด้านการ	งานด้าน	งานด้านรายได้	เฉลี่ย
---------------	---------	------------	---------	---------------	--------

ประเด็นความพึงพอใจ	การศึกษา	ให้บริการงาน ป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย	พัฒนาชุมชน และสวัสดิการ สังคม	หรือภาษี	
ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ	4.463	4.481	4.493	4.479	4.479
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.380	4.396	4.386	4.389	4.388
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.346	4.345	4.402	4.360	4.363
ด้านอาคารสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	4.480	4.470	4.492	4.479	4.480
คะแนนเฉลี่ย	4.417	4.423	4.443	4.427	4.427
คิดเป็นร้อยละ	88.331	88.458	88.864	88.534	88.547
สรุประดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก

บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการให้บริการ 4 ด้าน

5.1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.479 คิดเป็นร้อยละ 89.58

5.1.2 ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการให้บริการ ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.388 คิดเป็นร้อยละ 87.76

5.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.363 คิดเป็นร้อยละ 87.26

5.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.480 คิดเป็นร้อยละ 89.6

5.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน

5.2.1 งานด้านการศึกษา

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านการศึกษา ในระดับ มาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.417 คิดเป็นร้อยละ 88.331

5.2.2 งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีและรายได้ ในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.423 คิดเป็นร้อยละ 88.458

5.2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.443 คิดเป็นร้อยละ 88.864

5.2.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.427 คิดเป็นร้อยละ 88.534

สรุป

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนในตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจการให้บริการ

ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.427 คิดเป็นร้อยละ 88.547

5.3 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

ปัญหาในการให้บริการ

งานด้านการศึกษา

-

งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อเสนอแนะ

งานด้านการศึกษา

-

งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านรายได้หรือภาษี

ความประทับใจ

งานด้านการศึกษา

-

งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านรายได้หรือภาษี

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

วิทยาเขตสกลนคร

ที่ ๕๑๔ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ดำเนินโครงการโครงการประเมินความพึงพอใจใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อบต. อบจ. เทศบาลตำบล หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง ในเขตจังหวัดสกลนคร และจังหวัดที่ใกล้เคียง และเพื่อเป็นการสร้างโครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้แก่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๕ และข้อ ๖ แห่ง ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยบริการวิชาการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พ.ศ.๒๕๕๑ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และเป็นประโยชน์แก่ทางราชการ ในการนี้เพื่อให้การดำเนินงานประเมินความพึงพอใจใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย ขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพจิตร ศรีภูธร	ประธานกรรมการ
๒. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร	รองประธาน
๓. ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร	กรรมการ
๔. คณบดีคณะทรัพยากรธรรมชาติ	กรรมการ
๕. คณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี	กรรมการ
๖. นางเดือนรุ่ง สุวรรณโสภา	กรรมการและเลขานุการ
๗. นางจุฑามาศ ธีอราม	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๘. นางสาวชลาสัย เห่งน้อย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

๑. ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำข้อปรึกษาทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
๒. ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้

๒. คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร	ภูศรีฐาน	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวเพ็ญแข	วงศ์สุริยา	กรรมการ
๓. นายเสกสรร	พลสุวรรณ	กรรมการ
๔. ว่าที่ร้อยตรีวินัย	หล้าวงษ์	กรรมการ
๕. นางชัชฎา	หล้าวงษ์	กรรมการ
๖. นายปริญญา	นาชัยสิทธิ์	กรรมการ
๗. นายทรงยุทธ	ต้นวัน	กรรมการ
๘. นางสาวรัชดาพร	บุญกอง	กรรมการ
๙. นางภัทรวรรณ	สำราญเลข	กรรมการ
๑๐. นายประสิทธิ์	ชาระ	กรรมการ
๑๑. นางปาลิตา	ชาระ	กรรมการ
๑๒. นายวุฒิพงษ์	ฮามวงศ์	กรรมการ
๑๓. รองศาสตราจารย์ชำนาญวิทย์	พรหมโคตร	กรรมการ
๑๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลันธร	วิชาศิลป์	กรรมการ
๑๕. นายพิทักษ์พล	พรอเนก	กรรมการ
๑๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรอนงค์	พวงชมพู	กรรมการ
๑๗. นายพิเชษฐ	เทพารุง	กรรมการ
๑๘. นางสาวกมลวรรณ	จงจิตต์	กรรมการ
๑๙. นางสาวมิ่งกมล	หงษ์วงศ์	กรรมการ
๒๐. นางสาวพิลาศลักษณ์	ปานประเสริฐ	กรรมการ
๒๑. นางนุชจริย	สดางค์รัตน์	กรรมการ
๒๒. นางสาววราลักษณ์	เกตุไพบูลย์	กรรมการ
๒๓. นางสาววาสนา	สกุลโพน	กรรมการ
๒๔. นางเดือนรุ่ง	สุวรรณโสภา	กรรมการ
๒๕. นางจุฑามาศ	ทีอร่าม	กรรมการ
๒๖. นางสาวสุดารัตน์	จรบุรมย์	กรรมการ
๒๗. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๒๘. นางศิริวิภา	คำโส	กรรมการ
๒๙. นางสาวดารุณี	สุวรรณ	กรรมการ
๓๐. นางสาวณมล	สีฟ้าโส	กรรมการ
๓๑. นางสาวจันทิตา	แก้วทองมี	กรรมการ
๓๒. นางวิไลพร	หงษ์ขุนทด	กรรมการ
๓๓. นางสาวอาภา	อยู่สุข	กรรมการ
๓๔. นางสาวพยอม	กบิลพัฒน์	กรรมการ
๓๕. นางสาวนุชนภา	แก้วมุงคุณ	กรรมการ
๓๖. นายชัชชัย	รัตนะพันธ์	กรรมการ
๓๗. นางดาริกา	แสนพวง	กรรมการ

๓๘.นางสาววรรณิดา	สารีคำ	กรรมการ
๓๙.นางสาวสาวิตรี	บุตรศรี	กรรมการ
๔๐.นายสัญญา	หระวัน	กรรมการ
๔๑.นายวิทยา	สีทอง	กรรมการ
๔๒.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชเวง	สารคล้อง	กรรมการ
๔๓.นางสาวปฏิมากร	ไชยเชษฐ	กรรมการ
๔๔.นายสุริยันต์	สรงบุญนาค	กรรมการ
๔๕.นางสาวประไพพร	หะมะจุลิน	กรรมการ
๔๖.นายเสมอ	ลาญาติ	กรรมการ
๔๗.นายขวัญชัย	บุญรักษา	กรรมการ
๔๘.นางสาวบุญญา	เสนาคำ	กรรมการ
๔๙.นายพงศธร	ทองกระสี	กรรมการ
๕๐.นางสาวพิไลวรรณ	บุญรักษา	กรรมการ
๕๑.นางสาวรัชดาภรณ์	หมั่นจิตร	กรรมการ
๕๒.นายพิชิตชัย	เผ่าอุดม	กรรมการ
๕๓.นายสงกรานต์	ชิระบุตร	กรรมการ
๕๔.นางสาวนัฐวดี	สัพโส	กรรมการ
๕๕.นางพัชรี	ครองกิจศิริ	กรรมการ
๕๖.นางสาวสำเนียง	สุนพัฒน์	กรรมการ
๕๗.นางชัชฎา	หล้าวงษ์	กรรมการ
๕๘.นายพุทธชาติ	ทองโคตร	กรรมการ
๕๙.นางสาวสุดาพรรณ	อาจกล้า	กรรมการ
๖๐.นายศรีณยู	ชัยวิเชียร	กรรมการ
๖๑.นางปานิสรา	ประจูดทะศรี	กรรมการ
๖๒.นางสาวพนิดา	ไครลามเมา	กรรมการ
๖๓.นายจักเรศ	เมตตะธำรงค์	กรรมการ
๖๔.นางสาวภาณีษา	สัตนาโค	กรรมการ
๖๕.นางดวงพร	เทียนถาวร	กรรมการ
๖๖.นางสาวธัญญา	พากเพียร	กรรมการ
๖๗.นายสยาม	ประจูดทะศรี	กรรมการ
๖๘.นายมติ	นารามย์	กรรมการ
๖๙.ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาติ	วรรณขาว	กรรมการ
๗๐.นางพานทอง	ศุภโกศล	กรรมการ
๗๑.นางสาวยุพิน	เรืองแจ้	กรรมการ
๗๒.นางสุนันท์	บินไธสง	กรรมการ
๗๓.นายกิตติศักดิ์	อำนาจการ	กรรมการ
๗๔.นางสาวชลาลัย	เห้ง้าน้อย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. ศึกษาเอกสารกฎระเบียบในการประเมินผลการดำเนินงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
๒. ออกแบบและสร้างแบบติดตามผลการดำเนินงานของโครงการและสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของการปกครองส่วนท้องถิ่นตามมติการให้บริการ
๓. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญโดยให้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลสกนศร ทั้ง ๕ ยุทธศาสตร์
๔. ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการให้คำแนะนำจัดพิมพ์และทำสำเนาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจต่อไป
๕. รวบรวมข้อมูล จากเอกสาร ได้แก่ หนังสือ วารสาร เอกสารรายงานจากทางองค์การบริหารส่วนจังหวัด หนังสือพิมพ์ บทความที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ และผู้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็น อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่ผ่านการอบรมแล้วควบคุมโดยคณะทำงาน บุคลากร คณาจารย์ นักวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามให้ผู้ปฏิบัติงานผู้ร่วมโครงการผู้มีส่วนได้เสียผู้ที่ได้รับผลกระทบและประชาชนทั่วไปตามหมู่บ้านต่างๆให้ครอบคลุมทั้ง ๑๘ อำเภอ
๖. วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์เนื้อหา และหาค่าความถี่ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อสรุปผลและเขียนรายงานเมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย คณะทำงานทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ความถูกต้องหลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ การวิเคราะห์ความสอดคล้องกับด้านที่ให้ประเมินของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้การวิเคราะห์ ซึ่งเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเอกสารซึ่งก็จะเป็นการอ่านและการตีความหมายสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย จากเอกสารต่างๆโดยพิจารณาองค์ประกอบอื่นๆร่วมด้วยเช่นข้อมูลย้อนหลังหรือความหมายที่ซ่อนอยู่ในระหว่างบรรทัด โดยตีความหมายสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓. คณะกรรมการประสานงาน

๑. นางจุฑามาศ	ที่อำนวยการ	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวสุดารัตน์	จรรยา	กรรมการ
๓. นางสาวนฤมล	สัสโส	กรรมการ
๔. นางสาวชลาสัย	เหง้าน้อย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. ประสานการดำเนินงานกับคณะกรรมการดำเนินโครงการและองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกนศร
๒. รายงานผลการดำเนินงานโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการ
๓. ประสานการจัดส่งรายงานความก้าวหน้าและรายงานฉบับสมบูรณ์ตามข้อกำหนดฯ และข้อเสนอโครงการ
๔. ดำเนินการอื่นๆ ที่ประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการ

๕. คณะกรรมการเงินและบัญชี

๑. นายภควัต	นครินทร์สาคร	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวฉวีวรรณ	มาตราช	กรรมการ
๓. นางสาวจุไรรัตน์	ไตรยพันธ์	กรรมการ
๔. นางสาวพิณทิพย์	ไชยมาศ	กรรมการ
๕. นางสาวปาริชาติ	คำสุรีย์	กรรมการ
๖. นางฉัตรวิรัตน์	บุญตะหล้า	กรรมการ
๗. นางสาวอิสรา	ล้ำเลิศ	กรรมการ
๘. นางสาวณัฏภรณ์	อินธิจันทร์	กรรมการ
๙. นางกานูมาศย์	วิชนา	กรรมการ
๑๐. นางหวิรัตน์	สิงห์คำมา	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. เบิก-จ่ายงบประมาณ
๒. ตรวจสอบรายการเบิก-จ่าย
๓. สรุปผลและรายงานผลการใช้จ่ายเงินตามโครงการ
๔. ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ให้คณะกรรมการที่ได้รับคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดผลต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เมฆิต ศรีภูธร)

รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนคณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ให้ถูกต้องเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เป็นอย่างยิ่งคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับจะไม่มีการติดต่อท่านทางด้านกรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() อายุต่ำกว่า 20 ปี () 20 - 29 ปี () 30 - 39 ปี
 () 40 - 49 ปี () 50 - 59 ปี () อายุ 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาตอนต้น () มัธยมศึกษาตอนปลาย
 () อนุปริญญาหรือเทียบเท่า () บริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() แม่บ้าน () รับราชการ () นักเรียน / นักศึกษา
 () เกษตรกร () พนักงานรัฐวิสาหกิจ () รับจ้างทั่วไป
 () ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ

() ต่ำกว่า 5,000 บาท () 5,001 - 10,000 บาท () 10,001 - 15,000 บาท
 () 15,001 - 20,000 บาท () 20,201 - 25,000 บาท () มากกว่า 25,000 บาท

6. ความถี่ที่ท่านมารับบริการจากขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรอบ 1 ปี

ที่ท่านมา จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

() 1 ครั้งต่อปี () 2 - 3 ครั้งต่อปี () 4 - 5 ครั้งต่อปี
 () 6 - 7 ครั้งต่อปี () 8 - 9 ครั้งต่อปี () 10 ครั้งต่อปี ขึ้นไป

7. ส่วนใหญ่ท่านมาติดต่อที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

() สำนักปลัด () กองคลัง () กองช่าง
 () กองการศึกษา () กองสวัสดิการสังคม () กองสาธารณสุข
 () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำ
สะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ระดับความพึงพอใจ

คะแนน 5 คือ มากที่สุด
คะแนน 4 คือ มาก
คะแนน 3 คือ ปานกลาง
คะแนน 2 คือ น้อย
คะแนน 1 คือ น้อยที่สุด

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
		งานด้าน การศึกษา	งานด้านการ ให้บริการงาน ป้องกัน บรรเทาสา ธารณภัย	งานด้าน พัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม	งานด้าน รายได้หรือ ภาษี
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน				
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ				
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ				
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน				
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ				
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง				
2	ด้านช่องทางการให้บริการ				
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ				
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร				
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง				
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ				
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ				
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก				
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่				
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม				
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่				
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ				
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ				
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ				
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ				
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ				
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ				
	4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม				
	4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ				
	4.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย				

ภาคผนวก ค

การวิเคราะห์ข้อมูล

		หมู่ที่			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	บ้านคำสะอาด หมู่ 1	29	7.2	7.2	7.2
	บ้านดงจันทู หมู่ 2	33	8.3	8.3	15.5
	บ้านหนองหมากแซว หมู่ 3	35	8.8	8.8	24.3
	บ้านปลวก หมู่ 4	23	5.8	5.8	30.0
	บ้านบ้านยางคำ หมู่ 5	33	8.3	8.3	38.3
	บ้านบ้านนาดินจี หมู่ 6	23	5.8	5.8	44.0
	บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 7	21	5.3	5.3	49.3
	บ้านคำสะอาด 2 หมู่ 8	42	10.5	10.5	59.8
	บ้านแสงตะวัน หมู่ 9	34	8.5	8.5	68.3
	บ้านหนองหมากแซว หมู่ 10	31	7.8	7.8	76.0
	บ้านธาตุโสภะ หมู่ 11	19	4.8	4.8	80.8
	บ้านคำสะอาดพัฒนา หมู่ 12	34	8.5	8.5	89.3
	บ้านปลวก หมู่ 13	21	5.3	5.3	94.5
	บ้านปลวก หมู่ที่ 14	22	5.5	5.5	100.0
Total		400	100.0	100.0	

		เพศ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	193	48.3	48.3	48.3
	หญิง	207	51.7	51.7	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

		อายุ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	อายุต่ำกว่า 20 ปี	59	14.8	14.8	14.8
	20 - 29 ปี	60	15.0	15.0	29.8
	30 - 39 ปี	58	14.5	14.5	44.3
	40 - 49 ปี	54	13.5	13.5	57.8
	50 - 59 ปี	91	22.8	22.8	80.5
	อายุ 60 ปีขึ้นไป	78	19.5	19.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา	108	27.0	27.0	27.0
	มัธยมศึกษาตอนต้น	69	17.3	17.3	44.3
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	68	17.0	17.0	61.3
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	77	19.3	19.3	80.5
	ปริญญาตรี	78	19.5	19.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	แม่บ้าน	60	15.0	15.0	15.0
	รับราชการ	66	16.5	16.5	31.5
	นักเรียน/นักศึกษา	60	15.0	15.0	46.5
	เกษตรกร	86	21.5	21.5	68.0
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	64	16.0	16.0	84.0
	รับจ้างทั่วไป	61	15.3	15.3	99.3
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3	.8	.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

รายได้/เดือน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 5,000 บาท	95	23.8	23.8	23.8
	5,001-10,000 บาท	82	20.5	20.5	44.3
	10,001 - 15,000 บาท	75	18.8	18.8	63.0
	15,001 - 20,000 บาท	74	18.5	18.5	81.5
	20,001 - 25,000 บาท	72	18.0	18.0	99.5
	มากกว่า 25,000 บาท	2	.5	.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ความถี่ที่มารับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	1 ครั้งต่อปี	98	24.5	24.5	24.5
	2-3 ครั้งต่อปี	118	29.5	29.5	54.0
	4-5 ครั้งต่อปี	92	23.0	23.0	77.0
	6-7 ครั้งต่อปี	83	20.8	20.8	97.8
	10 ครั้งต่อปีขึ้นไป	9	2.3	2.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

หน่วยงานที่ท่านมักมาติดต่อ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	สำนักปลัด	89	22.3	22.3	22.3
	กองคลัง	69	17.3	17.3	39.5
	กองช่าง	91	22.8	22.8	62.3
	กองการศึกษา	78	19.5	19.5	81.8
	อื่นๆ	73	18.3	18.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Descriptive Statistics งานด้านการศึกษา

	N	Mean	Std. Deviation
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.47	.529
มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.42	.543
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.50	.525
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.46	.528
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.44	.554
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.48	.548
เฉลี่ยด้านที่หนึ่ง	400	4.4625	.28925
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4.50	.525
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.53	.520
มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.43	.562
มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.43	.570
มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	3.97	.847
เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	400	4.44	.572
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.47	.574
เฉลี่ยด้านสอง	400	4.3800	.33382
เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.47	.524

Descriptive Statistics งานด้านการศึกษา

	N	Mean	Std. Deviation
เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.54	.529
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.02	.815
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย	400	4.50	.525
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.51	.525
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	400	4.05	.818
เฉลี่ยด้านสาม	400	4.3458	.31038
สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.47	.515
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	400	4.49	.539
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	400	4.45	.527
การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ	400	4.49	.525
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.51	.520
เฉลี่ยด้านที่สี่	400	4.4800	.30435
คะแนนเฉลี่ย	400	4.4166	.22314
Valid N (listwise)	400		

Descriptive Statistics งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

	N	Mean	Std. Deviation
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.47	.529
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.48	.548
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.48	.525
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.53	.529
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.44	.554
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.49	.548
เฉลี่ยด้าน1	400	4.4813	.28490
2.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.52	.520
2.2 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.49	.566
2.3 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.50	.575
2.4 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.00	.841
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	400	4.43	.571
2.6 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.45	.573

Descriptive Statistics งานด้านการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

	N	Mean	Std. Deviation
เฉลี่ยด้าน2	400	4.3963	.35183
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม	400	4.51	.525
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.46	.528
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.02	.819
3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบ ข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย	400	4.46	.524
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.47	.524
3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	400	4.16	.734
เฉลี่ยด้าน3	400	4.3446	.29443
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.48	.515
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	400	4.43	.532
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	400	4.49	.530
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ	400	4.49	.525
4.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.48	.520
เฉลี่ยด้าน4	400	4.4695	.29545
คะแนนเฉลี่ย	400	4.4229	.22357
Valid N (listwise)	400		

Descriptive Statistics งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

	N	Mean	Std. Deviation
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความ ชัดเจน	400	4.50	.530
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.48	.548
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการ ให้บริการ	400	4.49	.525
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.47	.530
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความ ต้องการผู้รับบริการ	400	4.56	.557
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.51	.548
เฉลี่ยด้าน1	400	4.4933	.29657
2.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ เอกสาร	400	4.45	.517
2.2 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.45	.564
2.3 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.44	.572

Descriptive Statistics งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

	N	Mean	Std. Deviation
2.4 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.02	.864
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	400	4.48	.575
2.6 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.49	.575
เฉลี่ยด้าน2	400	4.3858	.34627
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม	400	4.51	.525
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.50	.530
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.05	.814
3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบ ข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย	400	4.50	.525
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.50	.525
3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	400	4.36	.742
เฉลี่ยด้าน3	400	4.4017	.30277
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.48	.515
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	400	4.47	.538
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	400	4.51	.530
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ	400	4.49	.525
4.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.51	.520
เฉลี่ยด้าน4	400	4.4920	.28414
เฉลี่ย	400	4.4432	.22894
Valid N (listwise)	400		

Descriptive Statistics งานด้านรายได้หรือภาษี

	N	Mean	Std. Deviation
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความ ชัดเจน	400	4.47	.530
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.46	.547
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการ ให้บริการ	400	4.46	.524
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.51	.530
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความ ต้องการผู้รับบริการ	400	4.45	.555
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.49	.548
เฉลี่ยด้าน1	400	4.4792	.29093

Descriptive Statistics งานด้านรายได้หรือภาษี

	N	Mean	Std. Deviation
2.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ เอกสาร	400	4.49	.520
2.2 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.50	.566
2.3 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.42	.570
2.4 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	3.97	.833
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	400	4.43	.571
2.6 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.53	.575
เฉลี่ยด้าน2	400	4.3892	.34027
3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม	400	4.47	.524
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.44	.526
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	3.97	.842
3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบ ข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย	400	4.51	.525
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.47	.524
3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	400	4.31	.751
เฉลี่ยด้าน3	400	4.3600	.29426
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.51	.515
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	400	4.45	.536
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	400	4.49	.530
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ	400	4.45	.523
4.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.50	.520
เฉลี่ยด้าน4	400	4.4785	.29386
คะแนนเฉลี่ย	400	4.4267	.22251
Valid N (listwise)	400		

ภาคผนวก ข

ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร





รายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ดำเนินการโดย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

บรรณานุกรม

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