



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี

ที่ สน ๗๑๓๐๑ / ๑๓๐๕

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี

เรื่องเดิม

ตามบันทึกข้อความ ที่ สน ๗๑๓๐๑/๙๔๘ ลงวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ เรื่อง ขออนุมัติดำเนินการ โครงการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสกลนคร ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน วิทยาเขตสกลนคร เป็นสถาบันที่ประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร องค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี ได้อนุมัติให้มหาวิทยาลัย ฯ เป็นผู้ประเมิน ฯ ให้

ข้อเท็จจริง

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี ในการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ - กู้ภัย) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี ทั้ง ๔ งาน อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๖ โดยพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ข้อเสนอเพื่อโปรดพิจารณา

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการได้ประเมินผลเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้ผู้บริหารทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

ลงชื่อ ผู้รายงาน

(นางสาวอรสา บุตรแสนคม)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

เห็นควร อนุมัติ
() ไม่อนุมัติ.....

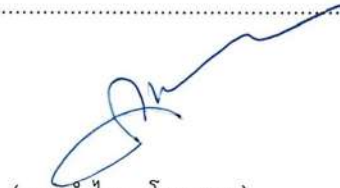


(นางสาวอารีย์ สำพะโว)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอวด

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

เห็นควร อนุมัติ
() ไม่อนุมัติ.....



(นายราไฟ โคะตะมา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอวด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

เห็นควร อนุมัติ
() ไม่อนุมัติ.....



(นางลำพูน วงเวียน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอวด

คำสั่งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

อนุมัติ
() ไม่อนุมัติ.....



(นางทองพุด บุญคง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอวด



การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร

คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด ๑๐,๙๖๖ คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ ๙๕ เปอร์เซ็นต์

เอกสารฉบับนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นแนวทางการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนครในปีต่อไป

คณะทำงาน

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

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ง
บทคัดย่อ	จ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑. ที่มาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
๑.๓. ขอบเขตของการวิจัย	๒
๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา	๒
๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓
๑.๓.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร	๓
๑.๔ กรอบแนวคิดการวิจัย	๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
บทที่ ๒ เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร	๖
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน	๖
๒.๒ ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๘
๒.๒.๑ ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๘
๒.๒.๒ ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๘
๒.๓ วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๒๐
๒.๓.๑ วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๒๐
๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๒๐
๒.๔.๑ ความหมายของความพึงพอใจ	๒๐
๒.๔.๒ ลักษณะของความพึงพอใจ	๒๓
๒.๔.๓ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๒๓
๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๔
๒.๖ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	๒๗
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๒๙
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	๒๙
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	๓๐
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๓๑

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๓๑
๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๑
บทที่ ๔ ผลการดำเนินงานวิจัย	๓๓
๔.๑ ผลการศึกษาความพึงพอใจ	๓๓
๔.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๓
๔.๑.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐาน	๓๕
๔.๑.๓ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย)	๓๗
๔.๑.๔ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี	๔๐
๔.๑.๕ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔๒
๔.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล คำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ในภาพรวม	๔๕
บทที่ ๕ สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๔๗
๕.๑ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการให้บริการ ๔ ด้าน	๔๗
๕.๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔๗
๕.๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ	๔๗
๕.๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๗
๕.๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๗
๕.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน	๔๘
๕.๒.๑ งานโครงสร้างพื้นฐาน	๔๘
๕.๒.๒ งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย)	๔๘
๕.๒.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี	๔๘
๕.๒.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔๘
๕.๓ ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร	๔๙
ภาคผนวก	๕๐
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น	๕๐
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร	๕๖
ภาคผนวก ค ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร	๕๙
บรรณานุกรม	๖๒

สารบัญตาราง

ตาราง ๑ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้าน การแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร.....	๓๖
ตาราง ๒ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การ บริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร.....	๓๙
ตาราง ๓ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร	๔๑
ตาราง ๔ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ ขององค์การบริหารส่วนตำบล สะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร	๔๓
ตาราง ๕ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ. สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ในภาพรวม.....	๔๖

ชื่อเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
คำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

หน่วยงานศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ปีที่จัดพิมพ์ ๒๕๖๓

บทคัดย่อ

การดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร โดยให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ประชาชน นักเรียน/นักศึกษา ที่มาขอรับบริการ กับองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน จำนวน ๔๐๐ ชุด พบว่า

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ในการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๖ โดยพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคืองานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินกิจการใดๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรท้องถิ่นของประเทศไทยเรามีมาตั้งแต่ปี ๒๔๗๕ ซึ่งรัฐบาลในแต่ละยุคสมัยต่างก็ให้ความสำคัญโดยการกำหนดและดำเนินการตามนโยบายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การถือกำเนิดของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ นับเป็นวางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการและการพัฒนาท้องถิ่น

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

องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการบริหารราชการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๕๐ ในหมวด ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา ๒๘๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และนอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการ

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

จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร จึงถือเป็นเครื่องมือและแนวทางคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้บริการ ได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

๑.๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร

๑.๓. ขอบเขตของการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ทั้งนี้คณะผู้ดำเนินงานได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ใน ๔ งาน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

๑. งานโครงสร้างพื้นฐาน
๒. งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย)
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

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

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนครในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๑๐,๙๖๖ คน

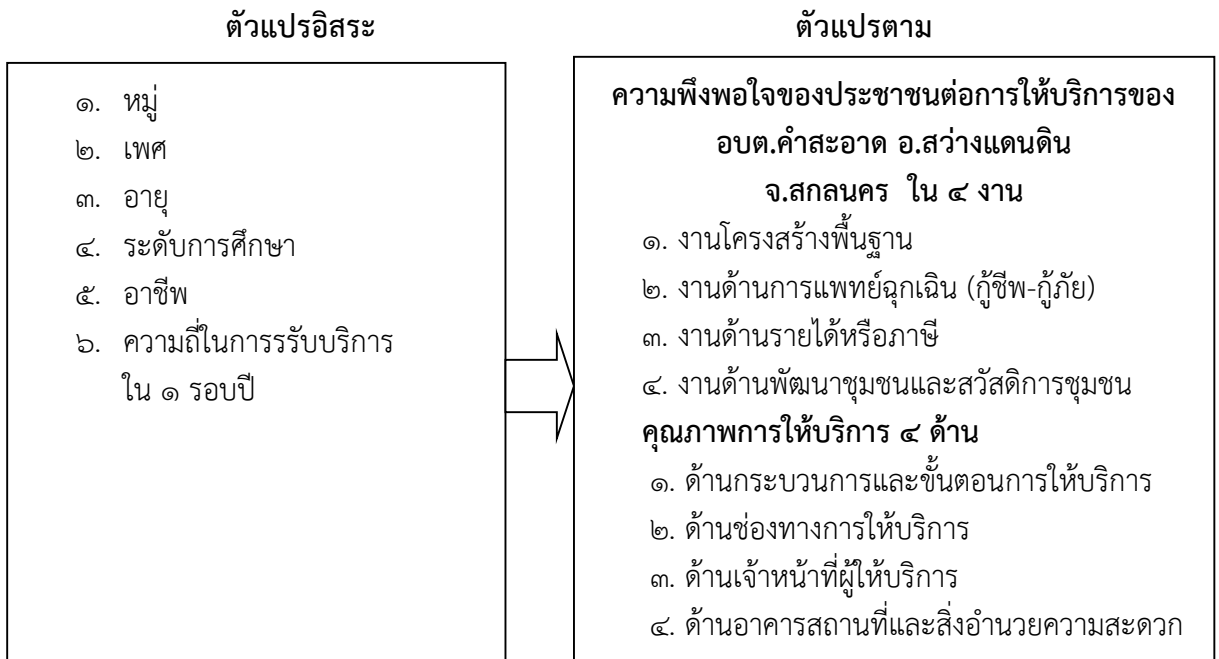
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนครเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนครในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ ๙๕ เปอร์เซ็นต์ จำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ ๐.๐๕

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร

๑.๔ กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ดังแสดงในภาพที่ ๑.๑



ภาพที่ ๑.๑ กรอบแนวคิดการวิจัย

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๓. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

ประชาชน หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐและเอกชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของประชาชนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ต่องานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้งนี้ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ได้จัดระบบขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจน มีการติดประกาศ แจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับ ทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น

บทที่ ๒ เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้ดำเนินงานได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและวรรณกรรมต่างๆ ต่างประเทศที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

- ๒.๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร
- ๒.๒ ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๓ วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๖ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

๑. ด้านกายภาพ

ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด เดิมอยู่ในพื้นที่ของตำบลโพนสูงตามลักษณะปกครองพื้นที่ต่อมาได้แยกจัดตั้งเป็นตำบลคำสะอาด เมื่อวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๑๔ ยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๓๙ มีหมู่บ้านในเขตจำนวน ๑๔ หมู่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน ๑๙ คน ที่ทำการตั้งอยู่ที่หมู่ ๑๒ บ้านคำสะอาดพัฒนา ตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ลักษณะทั่วไป สภาพภูมิศาสตร์

สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบสูงสลับกับที่ลุ่มอยู่ห่างจากอำเภอสว่างแดนดิน ออกมาทางทิศตะวันตก ๑๕ กิโลเมตร มีพื้นที่ ๙๕ ตารางกิโลเมตร (๕๙,๓๗๕ ไร่) มีเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ จรดตำบลโพนสูง อำเภอสว่างแดนดิน, ตำบลอ้อมกอ, ตำบลดงเย็น, อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี,

ทิศใต้ จรดกับตำบลบงใต้และตำบลบ้านด้าย อ.สว่างแดนดิน

ทิศตะวันออก จรดกับตำบลโพนสูง, ตำบลสว่างแดนดิน, ตำบลบ้านด้าย อ.สว่างแดนดิน

ทิศตะวันตก จรดตำบลบงใต้ อ.สว่างแดนดิน และตำบลทุ่งฝน อ.ทุ่งฝน

๒. ด้านการเมืองการปกครอง

ฝ่ายบริหาร

๑. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด
นางทองพูล บุญคง
๒. รองนายกองค้การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด
นายสมจิต พรหมผัน
๓. รองนายกองค้การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด
นายบุญตา วิเศษทรัพย์
๔. เลขานุการนายกองค้การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด
นายหนูกร ไชยเสนา

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

๑. นายชูชาติ ชินพะวัน ประธานสภา
๒. นายกวีพล ศรีชุมพล รองประธานสภา
๓. นายสัมฤทธิ์ กองพันธ์
๔. นายวัญญู รุ่งเรือง
๕. นายธวัช ชันทะมาศ
๖. นายอภิสิทธิ์ ชัยมัชฉิม
๗. นายบัญญัติ อุดมพร
๘. นายภานุเดช อุ่มจันสา
๙. นายอินแปลง จันดีศรี
๑๐. นายสุรพล ยินดี
๑๑. นายปานศักดิ์ นามสาขา
๑๒. นายทศพร ชาวสนิท
๑๓. นางหนูจันทร์ กองวงษา
๑๔. นายภู สืบสม
๑๕. นายทรงกรด ต่วนเครือ
๑๖. นายสว่าง กัตัญญู

๑๗. นางมุกดา แก้วอ่อนเรื่อน
๑๘. นายวันเฉลิม สีภักดี
๑๙. นายวรวุฒิ พรหมบุตร

สำนักปลัด

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
นางลำพูน วงเวียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
๒. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
นายรพี ไชยโคตมา นักบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล
๓. หัวหน้าสำนักปลัด
นางสาวอารีย์ สำพะโว
๖. นักทรัพยากรบุคคล
นางสาวปนัดดา ฮมแสน
๗. นักวิชาการสาธารณสุข
นางสุธิมา เฉยฉิว
๘. นิติกร
นายนิพนธ์ ชินสาย
๙. นักวิชาการเกษตร
นายยุทธพงศ์ ชมเชย
๑๐. เจ้าพนักงานธุรการ
นางสาวอรสา บุตรแสนคม
๑๑. เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
นายพงศกร จันทรวง
๑๒. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
นายชาญณรงค์ ไก่ขัน
๑๓. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พนักงานธุรการ
นางสาวศรีประไพ สายสอน
๑๔. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
นางสาวมานิตา พิณฑอง
๑๕. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเกษตร
นายศิริคงคา สารโพธิ์คำ
๑๕. คนงานทั่วไป
นายสุวิทย์ บุญเสริม
๑๖. คนตักแต่งสวน
นายชินกร ยินดี

๑๗. พนักงานขับรถยนต์
นายรังสรรค์ สิมรัมย์
๑๘. พนักงานขับรถกู้ชีพกู้ภัย
นายสถิตย์ อินลา
๑๙. พนักงานขับรถบรรทุกน้ำ
นายสุรียนต์ สีกันหา
๒๐. พนักงานขับรถบรรทุกน้ำ
นายปรีดา อักษรกลาง

กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

๑. ผู้อำนวยการศึกษา
นางสาวสรภาพ ปัจสา
๒. นักวิชาการศึกษา
นายไพโรลา ทานะพันธ์
๓. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
นางสาวอัจฉรา พรหมยิ่ง
๕. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ
นางสาวธัญวรัตน์ สุตะคาม
๔. ครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน ๑๑ คน
 ๑. นางบรรจง ต้นสาย
 ๒. นางอำนาจ ศรีชุมพล
 ๓. นางคำสอน ต่วนเครือ
 ๔. นางรุ่งนภา แก้วกันยา
 ๕. นางธณัฐดา สีสสม
 ๖. นางเกษฎาพร กำแหงมิตร
 ๗. นางศรีสะอาด เจริญมงคล
 ๘. นางลัดดาวรรณ สีสสม
 ๙. นางสาวนุชเนตร ไชศรี
 ๑๐. นางพรทิภา บุญสาร
 ๑๑. นางสาวยุวณี ภัคดีราช
๕. ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน ๑๐ คน
 ๑. นางโสภา จันทะกิจ
 ๒. นางสาวอุทัยวัลย์ ทองปาน
 ๓. นางมณีกานต์ นะธิศรี
 ๔. นางสาวสุนิสา ปานเชียงวงศ์
 ๕. นางสาวยุพิน วงเวียน

๖. นางกัลนิฐา เหมะธูลิน
๗. นางประภาส กุลชาติ
๘. นางสาวร แสนภพ
๙. นางปรัชญา โกษาแสง
- ๑๐.นางปวีณา สิงห์ชัย

กองคลัง

๑. ผู้อำนวยการกองคลัง
นางรัตชนี หงษ์ทอง นักบริหารงานคลัง
๒. นักวิชาการการเงินและบัญชี
นางจันทร์ฉาย พูลสง่า
๓. เจ้าพนักงานพัสดุ
นางสาวรจนา เจริญมงคล
๔. เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้
-
๖. ผู้ช่วยพนักงานจัดเก็บรายได้
นางสาวศิริรักษ์ ต้นสาย
๗. ผู้ช่วยช่างสำรวจ
นางสาวชบาไพร ภาคะ
๘. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
นางสาวศิริพร สารมานิตย์
๙. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
นางสาวสุภาวีนี สายมายา
๑๐. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
นางสาวสุธิดา ค้อสาเกษ
๑๑. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ
นางสาวอำนวยการ พรสวัสดิ์

กองช่าง

๑. ผู้อำนวยการกองช่าง
ว่าที่ ร.ต.ธีรชน กาญจนบุตร
๒. นายช่างโยธา
-
๓. เจ้าพนักงานธุรการ (ส่วนโยธา)
-
๔. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

นางสาวมุกกระวี จันทร์ศรี

๕. ผู้ช่วยช่างเขียนแบบ

นายจันทา สีแก้ว

๖. ผู้ช่วยช่างไฟฟ้า

นายปิยะพงษ์ หาริตะวัน

๗. พนักงานขับรถส่วนโยธา

นายธวัชชัย ต้นสาย

กองสวัสดิการ

๑. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการ

นายกำพล ก้อนตาล การศึกษาปริญญาตรี

๒. นักพัฒนาชุมชน

นางสาวรัศฎา มงคลนำ การศึกษา ปริญญาตรี

๓. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ

นายพงศ์ทวี กุลชาติ

ผู้นำหมู่บ้านในเขตตำบลคำสะอาด

หมู่ที่	รายชื่อ	ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน	เบอร์โทรศัพท์
๑	นายยอดชาย เจริญมงคล	บ้านคำสะอาด หมู่ ๑	๐๘๙-๕๗๕๑๓๒๓
๒	นายทวีรัฐ สิ่งงาม	บ้านดงจันทู หมู่ ๒	๐๘๖-๒๑๙๔๑๔๖
๓	นายเสถียร ศรีประชัย	บ้านหนองหมากแซว หมู่ ๓	๐๘๙-๕๗๗๕๖๑๘
๔	นายธนกร วรรณศรี	บ้านปลวก หมู่ ๔	๐๙๘-๑๗๖๐๑๓๙
๕	นายภานุเดช อุ่มจันสา	บ้านบ้านยางคำ	๐๘๐-๐๐๗๐๓๐๒
๖	นายถนัด อ่อนละมุล	บ้านบ้านนาดินจี่	๐๖๑-๒๕๓๗๙๒๕
๗	นายศุภชัย จันดีศรี	บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ ๗	๐๙๓-๕๑๘๗๓๖๙
๘	นายปรีชา สายศรี	บ้านคำสะอาด ๒ หมู่ ๘	๐๘๗-๒๑๔๓๒๒๘
๙	นายวันชัย สิมรัมย์	บ้านแสงตะวัน	๐๘๐-๖๙๓๙๐๔๙
๑๐	นายฉลาย จอมประมาณ	บ้านหนองหมากแซว หมู่ ๑๐	๐๙๓-๖๕๐๙๖๒๓
๑๑	นายสุบิน คำค้อ	บ้านธาตุโสกา	๐๖๒-๑๒๘๓๐๘๓
๑๒	นายขวัญเมือง สุวรรณสน	บ้านคำสะอาดพัฒนา	๐๘๙-๕๒๒๑๓๑๑
๑๓	นางลำไย บุตรพรม	บ้านปลวก หมู่ ๑๓	๐๙๓-๕๕๒๖๗๑๕
๑๔	นายประหยัด ขำขาว	บ้านปลวก หมู่ ๑๔	๐๖๓-๐๑๒๕๕๘๓

มีหมู่บ้านทั้งหมด ๑๔ หมู่บ้าน มีประชากรทั้งหมด ๑๐,๙๖๖ คน แยกเป็นชาย ๕,๔๘๑ คน หญิง ๕,๔๘๕ คน จำนวน ๓,๒๙๙ ครัวเรือน ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม ๒๕๖๓

หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
บ้านคำสะอาด หมู่ที่ ๑	๒๖๕	๓๘๘	๔๑๖	๘๐๔
บ้านดงจันทู หมู่ที่ ๒	๒๕๔	๔๕๓	๔๕๓	๙๐๖
บ้านหนองหมากแซว หมู่ที่ ๓	๒๗๒	๔๗๑	๔๖๑	๙๓๒
บ้านปลวก หมู่ที่ ๔	๒๓๔	๒๙๕	๓๒๐	๖๑๕
บ้านบ้านยางคำ หมู่ที่ ๕	๒๗๙	๔๕๘	๔๓๘	๘๙๖
บ้านบ้านนาดินจี หมู่ที่ ๖	๒๐๙	๒๙๐	๓๑๗	๖๐๗
บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ ๗	๑๖๓	๓๐๑	๒๘๕	๕๘๖
บ้านคำสะอาด ๒ หมู่ที่ ๘	๓๔๗	๕๘๘	๕๕๓	๑,๑๔๑
บ้านแสงตะวัน หมู่ที่ ๙	๒๖๐	๔๗๔	๔๕๓	๙๒๗
บ้านหนองหมากแซว หมู่ที่ ๑๐	๒๙๐	๔๒๖	๔๖๖	๘๙๒
บ้านธาตุโสภา หมู่ที่ ๑๑	๑๗๑	๒๙๔	๒๘๘	๕๘๒
บ้านคำสะอาดพัฒนา หมู่ที่ ๑๒	๒๗๗	๔๗๓	๔๔๘	๙๒๑
บ้านปลวก หมู่ที่ ๑๓	๑๕๐	๓๐๐	๒๙๑	๕๙๑
บ้านปลวก หมู่ที่ ๑๔	๑๒๘	๒๗๐	๒๙๖	๕๖๖
รวม	๓,๒๙๙	๕,๔๘๑	๕,๔๘๕	๑๐,๙๖๖

(ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอสว่างแดนดิน)

๔. สภาพทางสังคม

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๗ แห่ง ดังนี้
 ๑. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก วัดสุวรรณวิสุทธาราม
 ๒. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก วัดสีมาธิการาม
 ๓. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก วัดอัมพวัน
 ๔. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านยางคำ
 ๕. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านดงจันทู
 ๖. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านหนองหมากแซว
 ๗. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านหนองไผ่
- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน ๖ แห่ง (ขยายโอกาส ๑ แห่งได้แก่โรงเรียนบ้านคำสะอาด)

๑. โรงเรียนบ้านคำสะอาด
๒. โรงเรียนบ้านปลวกธาตุโสภาทวิทยา
๓. โรงเรียนบ้านหนองหมากแซว
๔. โรงเรียนบ้านนาดินจีแสงตะวัน
๕. โรงเรียนบ้านยางคำ
๖. โรงเรียนบ้านดงจันทูหนองไผ่ราษฎร์บำรุง

- ศูนย์การศึกษาอนุบาลตามอัยาศัย จำนวน ๑ แห่ง ตั้งอยู่ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

การสาธารณสุข

- มีระบบไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน (การใช้คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐)
- ประปาหมู่บ้านเข้าถึงทุกหมู่บ้าน (การใช้ร้อยละ ๑๐๐)
- ไปรษณีย์อนุญาต ๑ แห่ง
- โรงน้ำดื่มชุมชน จำนวน ๘ แห่ง ได้แก่ หมู่ที่ ๑ ,หมู่ที่ ๕,หมู่ที่ ๖,หมู่ที่ ๘,หมู่ที่ ๑๐, หมู่ที่ ๑๑, หมู่ที่ ๑๒, หมู่ที่ ๑๓ หมู่ที่ ๗, หมู่ที่ ๑๔
- การจัดตั้งกลุ่มอาชีพต่าง ๆ จำนวน ๒๐ กลุ่ม จัดตั้งศูนย์สาธิตการตลาด (ร้านค้าชุมชน) จำนวน ๘ แห่ง คือ หมู่ที่ ๑,๕,๖,๘,๙,๑๑,๑๒,๑๓ กลุ่มอาชีพที่มีชื่อเสียงมีผลงานคือกลุ่มทอผ้าไหม หมู่ที่ ๓ บ้านหนองหมากแซว โดยได้รับรางวัลชนะเลิศประเภทการประกวดผ้าไหมหลายครั้ง
- กองทุนหมู่บ้าน ๑๔ กองทุน

ข้อมูลด้านผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อไวรัส (HIV)

ประชากรในเขตพื้นที่ตำบลคำสะอาด ทั้ง ๑๔ หมู่บ้าน มีจำนวนดังนี้

- ผู้สูงอายุ จำนวน ๑,๕๗๔ คน
- ผู้พิการ จำนวน ๔๒๗ คน
- ผู้ป่วยติดเชื้อไวรัส (HIV) จำนวน ๒๓ คน

๕.ด้านระบบบริการพื้นฐาน

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ๑ แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๑๒ บ้านคำสะอาดพัฒนา ตำบลคำสะอาด

ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานประจำหมู่บ้าน จำนวน ๑๔ หมู่บ้าน

๖.ด้านเศรษฐกิจ

- การเกษตรประชาชนส่วนประกอบอาชีพเกษตร ทำนา ประมาณร้อยละ ๖๕ สวนหรือพืชไร่ร้อยละ ๓๐ อื่นๆ ประมาณร้อยละ ๕

- ด้านปศุสัตว์ เลี้ยงไว้เพียงพอสำหรับบริโภคและจำหน่าย เช่น โค กระบือ เป็ด ไก่

ร้านจำหน่ายแก๊ส ใช้ในครัวเรือน จำนวน ๖ แห่ง

มีโรงสี จำนวน ๑๐ แห่ง

ร้านเกมส์และอินเทอร์เน็ต จำนวน ๕ ร้าน

ร้านขายอาหาร จำนวน ๙ ร้าน

ร้านค้า ขายของชำ จำนวน ๓๐ ร้าน

ร้านซ่อมรถ จำนวน ๑๐ ร้าน

ร้านคอนกรีต หล่อเสา จำนวน ๓ ร้าน

สถานพยาบาล จำนวน ๑ แห่ง

ร้านเสริมสวย จำนวน ๖ ร้าน

ร้านหล่อแบบพิมพ์วัด จำนวน ๑ แห่ง

๗. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น(ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

ประชาชนทั้ง ๑๔ หมู่บ้าน มีวิถีชีวิตที่พึ่งพาการเกษตรและความต้องการแหล่งน้ำในการทำ การเกษตร

แหล่งน้ำสำคัญ

- แม่น้ำสงคราม ,ลำห้วยเสาคำ,ลำห้วยไร่,ลำห้วยคำชน,ห้วยหนองชาด, ห้วยน้ำเค็ม ห้วยวังแสง, ห้วยหมากเต็น
- อ่างเก็บน้ำห้วยบง,อ่างเก็บน้ำคำปลาฝา
- หนองบ่อ,หนองเปือย, หนองปลวก, หนองยาง, หนองคึกฤทธิ์,หนองตะไเก้, หนองคูน,หนองน้ำหมาก,หนองกุดแกลบ

๘. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

- ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัดและสำนักสงฆ์ จำนวน ๑๘ แห่ง
- วัดที่สำคัญ อาทิเช่น

วัดป่าบ้านปลวก หมู่ที่ ๑๑ สิ่งสำคัญมีโบราณสถานเก่าแก่โบสถ์ และศิลา
แลง สมัยขอม

วัดป่าภูมิพิทักษ์ หมู่ ๗ บ้านหนองไผ่ สิ่งที่สำคัญมีโบสถ์และสิมมา ซึ่ง
เป็นรูป สี่เหลี่ยม สมัยขอม

โบราณสถานและแหล่งท่องเที่ยว

- วัดป่าภูมิพิทักษ์ บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ ๗ มี ธาตุศิลาแลงและสิมมา สมัยขอม
- วัดป่าบ้านปลวก ซึ่งมีต้นไม้ใหญ่ที่เกิดขึ้นบนยอดเจดีย์โบราณ เชื่อว่าต้นไม้นี้ได้โอบอุ้มเจดีย์นี้ไว้ไม่ให้พังทลาย
- วัดหงษาวดี ตั้งอยู่ที่บ้านยางคำ หมู่ที่ ๕ ซึ่งอยู่ระหว่างการสำรวจของกรมศิลปากร เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถานที่สำคัญ
- วัดป่าสามัคคีท่าหลวง ตั้งอยู่ที่บ้านหนองหมากแฉว ซึ่งเป็นวัดเก่าแก่
- ศาลเจ้าศรีสุทรีโธ หนองดุน ตั้งอยู่ที่บ้านปลวก ซึ่งเป็นที่เป็นที่เคารพบูชาของประชาชนตำบลคำสะอาด
- ภูมิทัศน์อ่างเก็บน้ำห้วยบง ตั้งอยู่ที่ บ้านคำสะอาด ๒ หมู่ที่ ๘ สภาพภูมิทัศน์บริเวณรอบๆ สวยงามสามารถปรับปรุงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีเนื้อที่ประมาณ ๒๐๐ ไร่

ขนบธรรมเนียม ประเพณี และความเชื่อ

ชาวตำบลคำสะอาดได้รักษาขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมโบราณของตนไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเพณีที่เกี่ยวกับพระพุทธศาสนา ซึ่งตนเลื่อมใสศรัทธาโดยจำแนกได้ดังนี้

๑) บุญเวสหรือบุญเดือนสี่ บุญที่มีการเทศน์เวสหรือมหาชาติ เรียกบุญพระเวสน์ หนังสือมหาชาติหรือเวสสันดรชาดกเป็นหนังสือชาดกที่แสดงจริยาวัตรของพระพุทธเจ้าคราวพระองค์เสวยพระชาติเป็นพระเวสสันดรเป็นหนังสือเรื่องยาว มี ๑๔ ผูก บุญพระเวสสันดรกำหนดทำในเดือนสี่

๒) บุญบั้งไฟ หรือเรียกว่า บุญเดือนหก การนำเอาดินประสิว (ซีเจีย) มาคั่วผสมกับถ่าน เรียกว่า หมื่อ เอาหมื่อใส่ กระบอกไม้ไผ่ (ปัจจุบันพัฒนาเป็นท่อพลาสติกหรือท่อพีวีซี) ตាំให้แน่น แล้วเจาะรู เรียกว่า บั้งไฟ

๓) บุญเข้าพรรษา การอยู่ประจำในอาวาสแห่งเดียวตลอด ๓ เดือนในฤดูฝน เรียกว่าเข้าพรรษาโดยปกติกำหนดเอาวันแรม ๑ ค่ำ เดือน ๘ เป็นวันเข้าพรรษา ซึ่งชาวบ้านจะมีการถวายผ้าอาบน้ำฝน ถวายเทียนพรรษา และมีการทำบุญ เป็นต้น

๔) บุญออกพรรษา การออกจากเขตจำกัด ไปพักแรมที่อื่นได้ เรียกว่า ออกพรรษา พรรษาหมายถึง ฤดูฝน ปีหนึ่งมี ๔ เดือน คือ ตั้งแต่แรม ๑ ค่ำ เดือน ๘ ถึง ขึ้น ๑๕ ค่ำ เดือน ๑๒ ในระยะ ๔ เดือน ๓ เดือนแรกให้เข้าพรรษาก่อน เข้าครบกำหนด ๓ เดือนแล้วให้ออกอีก ๑ เดือน ให้หาผ้าจีวรมาผลัดเปลี่ยนการทำบุญมีให้ทาน เป็นต้น

๕) **บุญประเพณีก่อเจดีย์ทราย** วัดท่าหลวง เกิดจากความเชื่อว่าเป็นการสร้างปราสาทหรือที่อยู่ไว้บนสวรรค์ เวลาที่ตายไปจะได้มีที่อยู่อาศัยซึ่งได้สร้างไว้ก่อนแล้ว เพราะในสมัยก่อนคนจะเชื่อในระบบโลกภูมิเรื่องสวรรค์ทั้งนี้ ถือเป็นอีกหนึ่งประเพณีที่ชาวตำบลคำชะอาด ยังร่วมกันอนุรักษ์และสืบสารไว้จวบจนปัจจุบันประเพณีก่อพระเจดีย์ทรายกลบธาตุจัดขึ้นในช่วงสงกรานต์ของทุกปีเป็นประเพณี

นอกจากนี้ยังมีความเชื่อเดิมที่ปฏิบัติสืบทอดกันมาแต่โบราณ คือ ฮีตสิบสองคองสิบ

ฮีตสิบสอง มาจากคำ ๒ คำ คือ ฮีต กับ สิบสอง ฮีตมาจากคำว่า จาริต หมายถึงสิ่งที่ปฏิบัติสืบทอดกันมาจนกลายเป็นประเพณีที่ต้งาม ชาวอีสาน เรียกว่า จารฮีต หรือ ฮีต สิบสอง หมายถึง เดือนทั้ง ๑๒ เดือน ในหนึ่งปีฮีตสิบสอง จึงหมายถึง ประเพณีที่ประชาชนชาวอีสานได้ปฏิบัติสืบทอดกันมาต่างๆ

ทั้งสิบสองเดือนในแต่ละปีประเพณีทั้งสิบสองเดือนที่ชาวอีสานถือปฏิบัติกันมานั้นล้วนเป็นประเพณีที่ส่งเสริมให้คนในชุมชน ได้ออกมาร่วมกิจกรรมพบปะสังสรรค์กันเพื่อความสนุกสนานรื่นเริงและเพื่อความสามัคคีมีความรักใคร่กัน ของคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นการสืบทอดสิ่งที่ต้งามมาจวบจนปัจจุบัน ประเพณีอีสานส่วนใหญ่จะมีเอกลักษณ์แตกต่างจากประเพณีภาคอื่นๆ(อาจคล้ายคลึงกับประเพณีของทางภาคเหนือบ้างเพราะมีที่มาค่อนข้างใกล้เคียงกัน)ประเพณีอีสาน ได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมล้านช้าง(แถบหลวงพระบางประเทศลาว) จึงจะเห็นได้ ว่าประเพณีของชาวอีสาน และชาวลาวมีความคล้ายกันเพราะมีที่มาเดียวกันและชาวอีสานและชาวลาวก็ไปมาหาสู่กันเป็นประจำเยี่ยงญาติพี่น้องทำให้มีการถ่ายทอดวัฒนธรรมระหว่างกันด้วย

คองสิบสี่ หมายถึง ครองธรรม ๑๔ อย่าง เป็นกรอบหรือแนวทางที่ใช้ปฏิบัติระหว่างกัน ของผู้ปกครองกับผู้ใต้ปกครอง พระสงฆ์ และระหว่างบุคคลทั่วไป เพื่อความสงบสุขร่มเย็นของบ้านเมือง คองสิบสี่มีหลายแบบหลายประเภท พอจะยกตัวอย่างได้ดังนี้

คองสิบสี่แบบที่ ๑ กล่าวถึงผู้เกี่ยวข้องกับครอบครัวในสังคมตลอดจนผู้มีหน้าที่ปกครองบ้านเมือง

คองสิบสี่แบบที่ ๒ กล่าวถึงหลักการที่พระมหากษัตริย์ทรงปฏิบัติในการปกครองบ้านเมือง และข้อที่ประชาชนควรปฏิบัติต่อพระมหากษัตริย์ และจารีตประเพณีที่พึงปฏิบัติให้บ้านเมืองสงบสุข

คองสิบสี่แบบที่ ๓ กล่าวถึงธรรมที่พระราชาก็ยึดถือปฏิบัติ และเน้นหนักให้ประชาชนปฏิบัติตามจารีตประเพณี และข้อที่คนในครอบครัวพึงปฏิบัติต่อกัน

คองสิบสี่แบบที่ ๔ กล่าวถึงไปแนวทางฮีดบ้านครองเมือง คือการดำเนินการ ปกครองบ้านเมืองเพื่อ ให้บ้านเมืองอยู่เป็นสุขและปฏิบัติตามประเพณี

๙. ทรัพยากรธรรมชาติ

- ป่าไม้ มีพื้นที่เป็นป่าสงวนแห่งชาติ ในเขตตำบล ปริมาณร้อยละ ๒๐ ของพื้นที่ ตำบล
- ดิน มีลักษณะเป็นดินร่วน เหมาะแก่การเพาะปลูก
- แหล่งน้ำ มีลำน้ำสงครามพาดผ่านตำบลคำสะอาด

๑๐. ด้านอื่น ๆ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย

- การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ ประชาชนอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสว่างแดนดิน
- มีศูนย์ตำรวจชุมชนอาสาสมัครแจ้งข่าว จำนวน ๑ แห่ง หมู่ที่ ๗ บ้านหนอง ไร่ (ที่ทำการกำนัน)
- มีศูนย์อพพร. ๑ แห่งตั้งอยู่ที่ทำการอบต.คำสะอาด และ สมาชิก อพพร.จำนวน

๑๘๗ คน

๒.๒ ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๒.๑ ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

๑. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เองเพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

๒. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหาร และการปกครองตนเอง โดยจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

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

๒.๒.๒ ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบบัวกลาง (๒๕๕๓: ๓-๕) ได้อธิบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

๑. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และห่วงหาพันต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถ

บริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

๒. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบียดเบียน การปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญของ การพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

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

๔. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชาชน ความต้องการ และปัญหาอย่างแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ถูกต้อง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหา และความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๕. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

๖. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง

๒.๓ วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๓.๑ วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

๒. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับ การบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

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

๔. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาชนไปโดยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กิตติชัย อิมวัฒน์กุล (๒๕๕๓: ๗-๘ อ้างถึง ชวงค์ ฉายะบุตร: ๒๕๓๙) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

๒. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

๓. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาชนไปโดยแก่ประชาชน

๒.๔.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

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

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

Wolman (๑๙๗๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

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

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (๒๕๔๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

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

วาทีนิ ไส้จ้อ (๒๕๔๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

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

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

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

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

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

Mullins (๑๙๕๔) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

๑. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด

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

Naumann & Giel (๑๙๙๕) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ๓ ส่วน ได้แก่

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

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

๓. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกันควรมีภาพลักษณ์ร่วมทั้งการดำเนินงานธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขรุจี (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ซับซ้อน ซึ่งต้องมีสิ่งเร้าจึงจะเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

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

๒.๔.๒ ลักษณะของความพึงพอใจ

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

๑. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามี ความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

๒.๔.๓ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

๑. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการยอม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๒. การส่งเสริมแนะนำ การบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

๓. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๔. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

๕. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ความหมายของการให้บริการ เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมี วัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์การของรัฐ จะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวทางการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้ จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (๒๕๕๐, หน้า ๑๓) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็น

การจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการ เอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

วิทยาลัยนครรราชสีมา (๒๕๕๕: ๘) การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงาน ที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (๒๕๔๒, หน้า ๑๓ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๔) ให้ความหมายว่า การ บริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้ บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการ หลากหลายในการท าให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการ ทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การ ให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้ หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวย ประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

John D. Millett (๑๙๕๑:๓๙๗-๔๐๐) กล่าวไว้ว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงาน รัฐ กิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent services) การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (Timely services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample services) การให้บริการ อย่าง ต่อเนื่อง (Continuous services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive services)

เนตร หงส์ไกรเลิศ (๒๕๕๐: ๑๕-๑๖) ปัจจุบันองค์กรหลายแห่ง ได้มีการพัฒนาคุณภาพการ บริการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพราะคุณภาพการบริการถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กร ประสบความสำเร็จ ในอดีตมีการประเมินคุณภาพการบริการจากมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่ สำหรับปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ

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

Scardina (๑๙๙๔) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย

๑. สิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เวชภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ

๒. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม

๓. การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการ

๔. การให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ อัจฉริยะของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

๕. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

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

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ

V = Voluntaries Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

สมชัย วุฒิปรีชา (๒๕๓๔) กล่าวว่า ในการทำงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพให้ยึดหลัก ๔ ร คือ ริเริ่ม รวดเร็ว เรียบร้อย และร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนต้องมีความจริงจังของเพื่อนร่วมงานเป็นพื้นฐาน

อุทัย หิรัญโต (๒๕๓๐) กล่าวว่า ผลเสียของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อการให้บริการแก่ประชาชน กล่าวคือ ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเป็นสาเหตุหนึ่งที่น่าไปสู่ความล้มเหลว และเสื่อมประสิทธิภาพ ตลอดจนมีส่วนทำลายศรัทธาของประชาชนที่มีต่อราชการ ซึ่งมูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการอาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

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

๒.๖ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น มีผู้ให้ความสนใจทำการศึกษาวิจัย ไว้ในหลากหลายแง่มุม ดังต่อไปนี้

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

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

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

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

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

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

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

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

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนครเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้ดำเนินการ ได้ดำเนินการ ดังรายละเอียดหัวข้อต่อไปนี้

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

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑๐,๙๖๖ คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ ๙๕ เปอร์เซ็นต์ ดังสมการด้านล่าง จากนั้นเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (๐.๐๕)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{10,966}{1 + 10,966(0.05)^2} = 385$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในแต่ละด้าน เท่ากับ ๓๘๕ คน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ เพื่อการเก็บข้อมูลให้ครบถ้วน คณะทำงานใช้แบบสอบถาม ๔๐๐ ชุด ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาที่ใช้ตั้งเป็นคำถาม โดยการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการวิจัย และอาศัยเอกสารกับรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร โดยใช้หลักเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลดังนี้

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

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร

๓.๓ การทดสอบเครื่องมือการศึกษา

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

๑. ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชากรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร จากนั้นกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

๒. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุง

๓. ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

๔. ก่อนการทดสอบแบบสอบถาม ได้ประชุมคณะทำงาน ประกอบด้วยหัวหน้าทีม

ทำงาน ๑ คน เจ้าหน้าที่จำนวน ๕ คน และนักศึกษาจำนวน ๕ คน ซึ่งเป็นบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เพื่อสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริง และถูกต้อง

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูลแล้วนั้น คณะทำงาน ได้ศึกษาทบทวนเส้นทางและจุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ เพื่อให้ได้ข้อมูลของผู้รับบริการงานทั้ง ๔ งาน ประกอบด้วย งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ คณะทำงานได้จัดทำแบบสอบถามไว้จำนวน ๔๐๐ ชุด

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ ไปทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และคำนวณร้อยละ จำแนกเป็นรายชื่อของคำถาม การคำนวณผลทั้งหมดกระทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลในการวิจัย ได้แก่

๑. ร้อยละ (Percentage)

เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมากโดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่ หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น ๑๐๐ จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้ (กิตติ ภัคดีวัฒนกุล, ๒๕๔๙)

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ

F แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

๒. ค่าเฉลี่ย (Mean)

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

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

n แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

๓. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นการวัดการกระจายที่นิยมใช้กันมากเขียนแทนด้วย S.D. หรือ S

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

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

๔. หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

เป็นค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้จากสูตรครอนบาช (Cronbach) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยแบบทดสอบค่าคะแนนที่ได้ อาจจะเป็นค่าอะไรก็ได้ที่มีค่ามากกว่า ๑ 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 ๔ ผลการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผลการดำเนินการวิจัยดังนี้

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

๔.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๑.๒ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (กองสวัสดิการสังคม)

๔.๑.๓ งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม)

๔.๑.๔ งานด้านรายได้หรือภาษี (กองคลัง)

๔.๑.๕ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (สำนักงานปลัด)

4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ในภาพรวม

4.3 ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร

๔.๑ ผลการศึกษาความพึงพอใจ

๔.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนในพื้นที่ตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน โดยจำแนกข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในพื้นที่โดยจำแนกตามความหนาแน่นของประชากรที่อาศัยอยู่พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในบ้านคำสะอาด ๒ หมู่ที่ ๘ ตอบแบบสอบถามมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ บ้านหนองหมากแฉว หมู่ที่ ๓ และบ้านแสงตะวัน หมู่ที่ ๙ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยส่วนใหญ่แล้วอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี และส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โดยประกอบอาชีพเกษตรกร มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ อาชีพ รับจ้างทั่วไป ทั้งนี้ประชาชนส่วนใหญ่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ๒- ๓ ครั้ง/ปี รายละเอียดดังแสดงในตาราง

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

		จำนวน	ร้อยละ
ชุมชน	บ้านคำชะอี หมู่ที่ ๑	๒๙	๗.๓๓
	บ้านดงจันทู หมู่ที่ ๒	๓๓	๘.๒๖
	บ้านหนองหมากแซว หมู่ที่ ๓	๓๔	๘.๕๐
	บ้านปลวก หมู่ที่ ๔	๒๒	๕.๖๑
	บ้านบ้านยางคำ หมู่ที่ ๕	๓๓	๘.๑๗
	บ้านบ้านนาดินจี่ หมู่ที่ ๖	๒๒	๕.๕๕
	บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ ๗	๒๑	๕.๓๔
	บ้านคำชะอี ๒ หมู่ที่ ๘	๔๒	๑๐.๕๐
	บ้านแสงตะวัน หมู่ที่ ๙	๓๔	๘.๕๕
	บ้านหนองหมากแซว หมู่ที่ ๑๐	๓๓	๘.๑๓
	บ้านธาตุโสกา หมู่ที่ ๑๑	๒๑	๕.๓๑
	บ้านคำชะอีพัฒนา หมู่ที่ ๑๒	๓๔	๘.๕๐
	บ้านปลวก หมู่ที่ ๑๓	๒๒	๕.๓๙
	บ้านปลวก หมู่ที่ ๑๔	๒๑	๕.๑๖
		รวม	๔๐๐
เพศ	ชาย	๑๘๙	๔๗.๒๕
	หญิง	๒๑๑	๕๒.๗๕
		รวม	๔๐๐
ช่วงอายุ	๒๑ - ๔๐ ปี	๑๖๘	๔๒.๐๐
	๔๑ - ๖๐ ปี	๑๒๘	๓๒.๐๐
	๖๐ ปีขึ้นไป	๗๐	๑๗.๕๐
	อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๓๔	๘.๕๐
		รวม	๔๐๐
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	๑๑๑	๒๗.๗๕
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๔๙	๓๗.๒๕
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๒๑	๓๐.๒๕
	ปริญญาตรี	๑๙	๔.๗๕
		รวม	๔๐๐
อาชีพ	เกษตรกร	๑๗๐	๔๒.๕๐
	ผู้ประกอบการ	๑๒	๓.๐๐
	ข้าราชการ	๓	๐.๗๕
	นักเรียน/นักศึกษา	๒๕	๖.๒๕
	รับจ้างทั่วไป	๑๑๙	๒๙.๗๕

		จำนวน	ร้อยละ
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๔	๓.๕๐
	ธุรกิจส่วนตัว	๔๔	๑๑.๐๐
	อื่นๆ	๑๓	๓.๒๕
	รวม	๔๐๐	๑๐๐
ความถี่การใช้บริการ	๑ ครั้ง/ปี	๕๕	๑๓.๗๕
	๒ - ๓ ครั้ง/ปี	๒๔๐	๖๐.๐๐
	๔-๕ ครั้ง/ปี	๙๒	๒๓.๐๐
	๖ ครั้งขึ้นไป/ปี	๑๓	๓.๒๕
	รวม	๔๐๐	๑๐๐

๔.๑.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบล คำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร จำนวน ๔๐๐ คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๓ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็น มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๓ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๕ ประเด็น และพึงพอใจในระดับมาก ๓ ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็น มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย

เหมาะสม มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๕ ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็น สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๓ โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ตาราง ๑ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๐๐	๔.๖๓	.๔๗๐	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๗๒	.๔๖๗	๙๔.๔๐	มากที่สุด
๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔๐๐	๔.๗๔	.๔๕๑	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐๐	๔.๗๗	.๔๐๖	๙๕.๔๐	มากที่สุด
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๗๓	.๔๖๐	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๑.๖ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔๐๐	๔.๘๖	.๑๘๔	๙๗.๒๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๗๔	.๒๐๔	๙๔.๘๓	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔๐๐	๔.๕๖	.๒๗๐	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	๔๐๐	๔.๕๑	.๓๗๕	๙๐.๒๐	มากที่สุด
๒.๓ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔๐๐	๔.๒๙	.๒๗๐	๘๕.๘๐	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
๒.๔ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๕๙	.๑๔๘	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๒.๕ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔๐๐	๔.๕๔	.๓๒๕	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๒.๖ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔๐๐	๔.๕๙	.๑๔๐	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๒.๗ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔๐๐	๔.๒๙	.๐๐๐	๘๕.๘๐	มาก
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๔๘	.๑๒๕	๘๙.๖๓	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔๐๐	๔.๘๙	.๒๓๓	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๗๙	.๒๐๙	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๘๑	.๒๕๓	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	๔๐๐	๔.๘๐	.๑๔๘	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐๐	๔.๖๐	.๑๗๘	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๓.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๗๓	.๒๐๘	๙๔.๖๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๗๗	.๐๙๕	๙๕.๔๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๐๐	๔.๘๓	.๒๗๕	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	๔๐๐	๔.๕๖	.๑๔๐	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๔.๓ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔๐๐	๔.๖๔	.๑๗๘	๙๒.๘๐	มากที่สุด
๔.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๔๐๐	๔.๘๐	.๒๑๓	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๔.๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๐๐	๔.๘๓	.๒๙๔	๙๖.๖๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๗๓	.๑๓๔	๙๔.๖๔	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมทั้ง ๔ ด้าน	๔๐๐	๔.๖๘	.๐๙๐	๙๓.๖๓	มากที่สุด

๔.๑.๓ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร จำนวน ๔๐๐ คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๗ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็น มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ

ผู้รับบริการ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๗ ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็น มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ เอกสาร มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๕ ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็น สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๒ โดยพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ตาราง ๒ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๔๐๐	๔.๗๙	.๓๘๓	๙๕.๘๕	มากที่สุด
๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๖๗	.๕๕๓	๙๓.๓๐	มากที่สุด
๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔๐๐	๔.๗๕	.๔๕๖	๙๔.๙๕	มากที่สุด
๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐๐	๔.๗๘	.๔๐๑	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๗๗	.๔๒๘	๙๕.๔๐	มากที่สุด
๑.๖ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔๐๐	๔.๘๓	.๓๑๐	๙๖.๕๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๗๖	.๒๒๓	๙๕.๒๗	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔๐๐	๔.๗๘	.๓๙๕	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	๔๐๐	๔.๗๗	.๔๐๔	๙๕.๔๐	มากที่สุด
๒.๓ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔๐๐	๔.๗๖	.๓๗๒	๙๕.๒๕	มากที่สุด
๒.๔ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๘๐	.๓๓๑	๙๕.๙๐	มากที่สุด
๒.๕ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔๐๐	๔.๗๙	.๓๙๒	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๒.๖ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔๐๐	๔.๗๒	.๔๐๑	๙๔.๔๐	มากที่สุด
๒.๗ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔๐๐	๔.๘๔	.๒๗๙	๙๖.๗๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๗๘	.๑๖๖	๙๕.๕๘	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพเรียบร้อย แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔๐๐	๔.๘๕	.๒๕๕	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๘๘	.๒๓๐	๙๗.๕๐	มากที่สุด
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๘๐	.๓๗๑	๙๕.๙๕	มากที่สุด
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	๔๐๐	๔.๘๔	.๒๗๙	๙๖.๗๐	มากที่สุด
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐๐	๔.๗๙	.๓๓๔	๙๕.๘๕	มากที่สุด
๓.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๘๒	.๓๐๔	๙๖.๓๕	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๘๓	.๑๒๑	๙๖.๕๖	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๐๐	๔.๘๘	.๒๘๓	๙๗.๖๕	มากที่สุด
๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	๔๐๐	๔.๙๔	.๑๗๘	๙๘.๗๕	มากที่สุด
๔.๓ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔๐๐	๔.๙๐	.๒๖๔	๙๗.๙๐	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๔.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๔๐๐	๔.๙๑	.๒๓๘	๙๘.๒๐	มากที่สุด
๔.๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๐๐	๔.๘๕	.๓๓๑	๙๖.๙๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๘๙	.๑๒๕	๙๗.๘๘	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมทั้ง ๔ ด้าน	๔๐๐	๔.๘๒	.๐๘๒	๙๖.๓๒	มากที่สุด

๔.๑.๔ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร จำนวน ๔๐๐ คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็น มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๗ ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็น มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๙ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๙ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๕ ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็น สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๙ โดยพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ตาราง ๓ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๐๐	๔.๗๒	.๕๐๙	๙๔.๓๑	มากที่สุด
๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๗๗	.๕๕๒	๙๕.๓๖	มากที่สุด
๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔๐๐	๔.๘๖	.๕๕๒	๙๗.๑๘	มากที่สุด
๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐๐	๔.๘๙	.๓๙๖	๙๗.๗๘	มากที่สุด
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๘๕	.๔๖๒	๙๖.๙๓	มากที่สุด
๑.๖ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔๐๐	๔.๙๒	.๓๒๒	๙๘.๔๙	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๘๓	.๒๒๓	๙๖.๖๗	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔๐๐	๔.๘๗	.๓๗๖	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	๔๐๐	๔.๘๗	.๓๗๖	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๒.๓ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔๐๐	๔.๙๒	.๒๗๑	๙๘.๔๐	มากที่สุด
๒.๔ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๘๕	.๔๔๘	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๒.๕ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔๐๐	๔.๙๔	.๓๒๖	๙๘.๘๐	มากที่สุด
๒.๖ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔๐๐	๔.๙๑	.๒๓๔	๙๘.๒๐	มากที่สุด
๒.๗ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔๐๐	๔.๘๗	.๑๙๑	๙๗.๔๐	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๘๙	.๑๖๗	๙๗.๘๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔๐๐	๔.๘๙	.๒๗๓	๙๗.๗๙	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๘๙	.๒๓๕	๙๗.๗๙	มากที่สุด
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๘๙	.๒๗๗	๙๗.๗๙	มากที่สุด
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	๔๐๐	๔.๘๙	.๒๖๙	๙๗.๗๙	มากที่สุด
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐๐	๔.๘๙	.๒๑๔	๙๗.๗๙	มากที่สุด
๓.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๘๙	.๓๑๑	๙๗.๗๙	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๘๙	.๑๑๓	๙๗.๗๙	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๐๐	๔.๙๓	.๒๗๖	๙๘.๕๔	มากที่สุด
๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	๔๐๐	๔.๙๗	.๑๘๕	๙๙.๔๙	มากที่สุด
๔.๓ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔๐๐	๔.๙๔	.๒๔๘	๙๘.๘๙	มากที่สุด
๔.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๔๐๐	๔.๙๖	.๒๑๔	๙๙.๒๔	มากที่สุด
๔.๕ บ้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๐๐	๔.๙๑	.๒๙๕	๙๘.๒๙	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๙๔	.๑๓๗	๙๘.๘๙	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมทั้ง ๔ ด้าน	๔๐๐	๔.๘๙	.๑๑๑	๙๗.๗๙	มากที่สุด

๔.๑.๕ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร จำนวน ๔๐๐ คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็น มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง

๗ ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็น มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวกตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๕ ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็น การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๒ โดยพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ตาราง ๔ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๔๐๐	๔.๕๕	.๖๕๙	๙๐.๙๕	มากที่สุด
๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๖๓	.๖๙๒	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔๐๐	๔.๖๔	.๗๑๓	๙๒.๗๐	มากที่สุด
๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐๐	๔.๗๑	.๖๒๖	๙๔.๒๐	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๗๔	.๕๗๔	๙๔.๗๕	มากที่สุด
๑.๖ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔๐๐	๔.๘๓	.๕๗๔	๙๖.๕๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๖๘	.๓๖๓	๙๓.๖๒	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔๐๐	๔.๘๐	.๕๒๖	๙๕.๙๕	มากที่สุด
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	๔๐๐	๔.๘๒	.๕๘๘	๙๖.๕๐	มากที่สุด
๒.๓ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔๐๐	๔.๘๑	.๕๒๕	๙๖.๑๕	มากที่สุด
๒.๔ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๗๗	.๖๑๒	๙๕.๓๕	มากที่สุด
๒.๕ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔๐๐	๔.๗๔	.๖๒๑	๙๔.๗๐	มากที่สุด
๒.๖ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔๐๐	๔.๖๘	.๕๙๙	๙๓.๕๕	มากที่สุด
๒.๗ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔๐๐	๔.๙๐	.๓๙๗	๙๗.๙๕	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๗๙	.๓๔๐	๙๕.๗๒	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	๔๐๐	๔.๘๓	.๔๔๕	๙๖.๗๐	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๘๑	.๕๑๗	๙๖.๑๐	มากที่สุด
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมี ความพร้อมในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๗๖	.๖๐๕	๙๕.๑๐	มากที่สุด
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	๔๐๐	๔.๘๓	.๔๗๘	๙๖.๕๕	มากที่สุด
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐๐	๔.๘๖	.๔๑๗	๙๗.๒๕	มากที่สุด
๓.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๗๓	.๕๗๖	๙๔.๖๕	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๘๐	.๓๒๐	๙๖.๐๖	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๐๐	๔.๘๐	.๔๘๐	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	๔๐๐	๔.๘๐	.๕๓๖	๙๕.๙๕	มากที่สุด
๔.๓ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔๐๐	๔.๗๘	.๕๑๗	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๔.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ใช้บริการ	๔๐๐	๔.๘๖	.๔๒๑	๙๗.๑๕	มากที่สุด
๔.๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	๔๐๐	๔.๗๔	.๕๗๓	๙๔.๘๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๘๐	.๓๖๗	๙๕.๙๐	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมทั้ง ๔ ด้าน	๔๐๐	๔.๗๗	.๒๔๘	๙๕.๓๒	มากที่สุด

๔.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล คำชะอี อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร จำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในกระบวนการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสอบถามประชากรในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ด้วยการใช้แบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ ชุดจากผลการสำรวจ สรุปได้ว่า

งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓

งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๒

งานด้านรายได้หรือภาษี ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๙

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๒

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ทั้ง ๔ งาน คือ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๖ รายละเอียดดังแสดงในตาราง

ตาราง ๕ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ในภาพรวม

งานที่ประเมิน	งานโครงสร้างพื้นฐาน	งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย)	งานด้านรายได้หรือภาษี	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	เฉลี่ย
ประเด็นความพึงพอใจ					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๔	๔.๗๖	๔.๘๓	๔.๖๘	๔.๗๕
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๘	๔.๗๘	๔.๘๙	๔.๗๙	๔.๗๓
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๗	๔.๘๓	๔.๘๙	๔.๘๐	๔.๘๒
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๓	๔.๘๙	๔.๙๔	๔.๘๐	๔.๘๔
คะแนนเฉลี่ย	๔.๖๘	๔.๘๒	๔.๘๙	๔.๗๗	๔.๗๙
คิดเป็นร้อยละ	๙๓.๖๓	๙๖.๓๒	๙๗.๗๙	๙๕.๓๒	๙๕.๗๖
สรุประดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

บทที่ ๕ สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๕.๑ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการให้บริการ ๔ ด้าน

๕.๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาดในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ของงานทั้ง ๔ งาน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๐

๕.๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาดในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ของงานทั้ง ๔ งาน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๘

๕.๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาดในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานทั้ง ๔ งาน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๕

๕.๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานทั้ง ๔ งาน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๓

๕.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน

๕.๒.๑ งานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด โดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓

๕.๒.๒ งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย)

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด โดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๒

๕.๒.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด โดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๙

๕.๒.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด โดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๒

สรุป

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ในการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร มีความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร อยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๖

๕.๓ ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร

๑. เสนอแนะให้มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการปรับปรุงถนนในหมู่บ้านให้เป็นคอนกรีตรอบหมู่บ้าน
๒. ควรทำการซ่อมแซมถนนลาดยาง ที่ชำรุดเพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นแก่ประชาชน
๓. ควรมีไฟส่องสว่างเส้นบ้านท้าย - คำสะอาด
๔. อยากให้มีการช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ให้ทั่วถึง เนื่องจากปัจจุบันการช่วยเหลือไม่ทั่วถึง เช่น เหมือนมีของแจกจากทางจังหวัด จะได้แต่กลุ่มเดียว
๕. อยากให้มีโครงการพัฒนาหมู่บ้าน เช่นโครงการสร้างอาชีพ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

วิทยาเขตสกลนคร

ที่ ๐๒๕๑ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๕ และข้อ ๖ แห่ง ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการบริหารวิชาการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พ.ศ.๒๕๕๑ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และเป็นประโยชน์แก่ทางราชการ ในกรณีนี้เพื่อให้การดำเนินงานประเมินความพึงพอใจใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย ขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

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

หน้าที่

๑. ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำข้อปรึกษาทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
๒. ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้

๒. คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร	ภูศรีฐาน	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา	พรหมเกษ	รองประธานกรรมการ
๓. อาจารย์ชนิษฐา	ทума	กรรมการ
๔. นายสัญญา	เทระวัน	กรรมการ
๕. นางบุญญา	เสนาคำ	กรรมการ
๖. อาจารย์อนุชาติ	ไชยทองศรี	กรรมการ
๗. อาจารย์เดือนรุ่ง	สุวรรณโสภา	กรรมการ
๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เนศวร์อุดม	จุมพลหล้า	กรรมการ
๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาติ	วรรณขาว	กรรมการ
๑๐. อาจารย์ภัทรวรรณ	สำราญเลข	กรรมการ
๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุมินทร	เป้าธรรม	กรรมการ
๑๒. อาจารย์ชัชชัย	รัตน์พันธ์	กรรมการ
๑๓. อาจารย์ชัชฎา	หล้าวงษ์	กรรมการ
๑๔. อาจารย์สำเนียง	ลุนพัฒน์	กรรมการ
๑๕. อาจารย์วุฒิพงษ์	ฮามวงศ์	กรรมการ
๑๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรินยา	ขุนทะวาด	กรรมการ
๑๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไกรศรี	ศรีทัฬไทย	กรรมการ
๑๘. อาจารย์พงศธร	ทองกะสี	กรรมการ
๑๙. อาจารย์พิชาพัทธ์	ฐิติธนอภิพงษ์	กรรมการ
๒๐. อาจารย์นพดล	หงษ์สุวรรณ	กรรมการ
๒๑. อาจารย์รัตนา	อินทเกตุ	กรรมการ
๒๒. อาจารย์กนิธิมา	เผือกเจริญ	กรรมการ
๒๓. อาจารย์อนรรฆอร	จิตต์เจริญธรรม	กรรมการ
๒๔. อาจารย์ดุขุฎี	ศรีธาดู	กรรมการ
๒๕. นายวิทยา	สีทอง	กรรมการ
๒๖. นางสาวพิไลวรรณ	บุญรักษา	กรรมการ
๒๗. นางสาวจณิสาศักดิ์	ทองกระสีสาโรจน์	กรรมการ
๒๘. นางสาวอาภรณ์	วงษ์สีดา	กรรมการ
๒๙. นายสงกรานต์	ชิระบุตร	กรรมการ
๓๐. นายขวัญชัย	บุญรักษา	กรรมการ
๓๑. นายจารุวัฒน์	เครือศรี	กรรมการ
๓๒. นายสินสมุทร	ไทยห้าว	กรรมการ

๓๓.นางสาวปฎิมากร	ไชยเชษฐ	กรรมการ
๓๔.นางสาวรัชดาภรณ์	หมั่นจิตร	กรรมการ
๓๕.นายพิชิตชัย	เผ่าอุดม	กรรมการ
๓๖.นางสาววิพร	ศรีสำราญ	กรรมการ
๓๗.นางศรีสุภา	สีทอง	กรรมการ
๓๘.นางสาวณัฐวดี	สัพโส	กรรมการ
๓๙.นางสาวจิราภรณ์	สุวรรณชัยรบ	กรรมการ
๔๐.นางสาวรุ่งนภา	ไหวดี	กรรมการ
๔๑.นางดาวิกา	แสนพวง	กรรมการ
๔๒.นางสาววรรณิดา	สารีคำ	กรรมการ
๔๓.นายสมพงษ์	วะหันทิ	กรรมการ
๔๔.นางสาวหทัยรัตน์	หอมไกรลาศ	กรรมการ
๔๕.นายมานิตย์	सानอก	กรรมการ
๔๖.นายอานันท์	สัพโส	กรรมการ
๔๗.นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๔๘.นางจุฑามาศ	ที่อร่าม	กรรมการ
๔๙.นางสาวนฤมล	สัพโส	กรรมการ
๕๐.อาจารย์วิไลพร	หงษ์ขุนทด	กรรมการ
๕๑.อาจารย์พยอม	กบิลพัฒน์	กรรมการ
๕๒.อาจารย์อาภา	อยู่สุข	กรรมการ
๕๓.อาจารย์นุชนภา	แก้วมุงคุณ	กรรมการ
๕๔.อาจารย์สีตลา	วงศ์ภาพสินธุ์	กรรมการ
๕๕.อาจารย์ชารินทร์	ไชยชนะ	กรรมการ
๕๖.อาจารย์อาทิตย์ยา	อู่จันทิ	กรรมการ
๕๗.นางสาวพุทธชาติ	พรหมบุรณย์	กรรมการ
๕๘.อาจารย์เพ็ญแข	วงศ์สุริยา	กรรมการ
๕๙.อาจารย์เสกสรร	พลสุวรรณ	กรรมการ
๖๐.อาจารย์ศรีบุญ	ชัยวิเชียร	กรรมการ
๖๑.อาจารย์วินัย	หล้าวงษ์	กรรมการ
๖๒.รองศาสตราจารย์ น.สพ.ชำนาญวิทย์	พรหมโคตร	กรรมการ
๖๓.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลันธร	วิชาศิลป์	กรรมการ
๖๔.นายพิทักษ์พล	พรอเนก	กรรมการ
๖๕.ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรอนงค์	พวงชมพู	กรรมการ

๒๖. นายพิเชษฐ	เทพบำรุง	กรรมการ
๒๗. นางสาวกมลวรรณ	จงจิตต์	กรรมการ
๒๘. นางสาวมิ่งกมล	หงษ์วงศ์	กรรมการ
๒๙. นางสาวพิลาศลักษณ์	ปานประเสริฐ	กรรมการ
๓๐. อาจารย์ชัยัญญาพัชญ์	จงจิตต์เจริญชัย	กรรมการ
๓๑. อาจารย์สุนันท์	แก้วอาษา	กรรมการ
๓๒. อาจารย์พานทอง	สุภโกศล	กรรมการ
๓๓. อาจารย์ทรงยุทธ	ตันวัน	กรรมการ
๓๔. อาจารย์รัชดาพร	บุญกอง	กรรมการ
๓๕. อาจารย์จิราภรณ์	เชื้อพรวน	กรรมการ
๓๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสิทธิ์	ชาระ	กรรมการ
๓๗. อาจารย์ศิริวงศ์	บุตรเพ็ง	กรรมการ
๓๘. อาจารย์ดาวิกา	ธนภฤติธีรกุล	กรรมการ
๓๙. อาจารย์บุญมี	แพงศรี	กรรมการ
๔๐. อาจารย์พัชรี	ครองกิจศิริ	กรรมการ
๔๑. อาจารย์พุทธชาติ	ทองโคตร	กรรมการ
๔๒. อาจารย์สุดาพรรณ	อาจกล้า	กรรมการ
๔๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรภา	สมสัย	กรรมการ
๔๔. อาจารย์ยุพิน	เรืองแจ่ง	กรรมการ
๔๕. อาจารย์ปานิสรา	ประจูดทะศรี	กรรมการ
๔๖. อาจารย์พนิดา	ไครลามา	กรรมการ
๔๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จกเรศ	เมตตะธำรงค์	กรรมการ
๔๘. อาจารย์ภาณีชา	สันนาโค	กรรมการ
๔๙. อาจารย์ดวงพร	เทียนถาวร	กรรมการ
๕๐. อาจารย์ ดร.ธัญญา	พากเพียร	กรรมการ
๕๑. อาจารย์สยาม	ประจูดทะศรี	กรรมการ
๕๒. อาจารย์มติ	นารารมย์	กรรมการ
๕๓. นางสาวชลาลัย	เหง้าน้อย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. ศึกษาเอกสารกฎระเบียบในการประเมินผลการดำเนินงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
๒. ออกแบบและสร้างแบบติดตามผลการดำเนินงานของโครงการและสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของการปกครองส่วนท้องถิ่นตามมิติการให้บริการ

๓. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญโดยให้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ตามตัวชี้วัดมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

๔. ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการให้คำแนะนำจัดพิมพ์และทำสำเนาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจต่อไป

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

๗. วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์เนื้อหา และหาค่าความถี่ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อสรุปผลและเขียนรายงานเมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย คณะทำงานทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ความถูกต้องหลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ การวิเคราะห์ความสอดคล้องกับด้านที่ให้ประเมินของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้การวิเคราะห์ ซึ่งเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเอกสารซึ่งก็จะเป็นการอ่านและการตีความหมายสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย จากเอกสารต่างๆโดยพิจารณาองค์ประกอบอื่นๆร่วมด้วยเช่นข้อมูลย้อนหลังหรือความหมายที่ซ่อนอยู่ในระหว่างบรรทัด โดยตีความหมายสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๘. จัดทำรายงานฉบับร่าง จำนวน ๑ เล่ม เพื่อให้หน่วยงานที่จ้างตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ จำนวน ๔ เล่ม พร้อมแนบแผ่นบันทึกข้อมูลจำนวน ๔ แผ่น

๔.๔. คณะกรรมการประสานงาน

๑. นางสาวชลาสัย	เห้าน้อย	ประธานกรรมการ
๒. นางจุฑามาศ	ที่อร่าม	กรรมการ
๓. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๔. นางสาวนฤมล	สัทโส	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

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

๕. คณะกรรมการเงินและบัญชี

๑. นางจุฑามาศ	ที่อร่าม	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวนฤมล	สัทโส	กรรมการ
๓. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๔. นางสาวชลาสัย	เห้าน้อย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

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

ให้คณะกรรมการที่ได้รับคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(รองศาสตราจารย์ไมเชิด ศรีภูธร)

รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ของ.....องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร.....

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ.....องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร..... เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ให้ถูกต้องเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการของ.....องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร..... เป็นอย่างยิ่งคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับจะไม่มีผลกระทบต่อนท่านทางด้านารับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะประเมินจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร

- ระดับความพึงพอใจ**
- 5 คะแนน คือ พึงพอใจมากที่สุด
 - 4 คะแนน คือ พึงพอใจมาก
 - 3 คะแนน คือ พึงพอใจปานกลาง
 - 2 คะแนน คือ พึงพอใจน้อย
 - 1 คะแนน คือ พอพอใจน้อยที่สุด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	งานโครงสร้างพื้นฐาน					งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย)					งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน					งานด้านรายได้หรือภาษี				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ																				
ระดับความพึงพอใจ																				
5 คะแนน คือ พอใจ																				
4 คะแนน คือ ค่อนข้างพอใจ																				
3 คะแนน คือ เฉยๆ																				
2 คะแนน คือ ไม่ค่อยพอใจ																				
1 คะแนน คือ ไม่พอใจ																				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ																				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน																				
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ																				
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ																				
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน																				
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ																				
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง																				
ด้านช่องทางการให้บริการ																				
1. มีช่องทางบริการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ																				
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร																				
3. มีช่องทางบริการให้บริการหลายช่องทาง																				
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ																				
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ																				
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก																				
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่																				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ																				

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ																					
ระดับความพึงพอใจ		5 คะแนน คือ พอใจ					2 คะแนน คือ ไม่ค่อยพอใจ					4 คะแนน คือ ค่อนข้างพอใจ					1 คะแนน คือ ไม่พอใจ				
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ		งานโครงสร้างพื้นฐาน					งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย)					งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน					งานด้านรายได้หรือภาษี				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม																					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่																					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ																					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ																					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ																					
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ																					
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก																					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ																					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ																					
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด																					
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ																					
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย																					
ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ																					

ภาคผนวก ค

ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร







บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. ๔๓ น.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (๒๕๕๘). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยมหิดล. ๑๐๐ น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. ๗๒ น.
- เนตร หงส์ไกรเลิศ. (๒๕๕๐). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. ๔๔ น.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. ๖๐ น.
- วิทยาลัยนครราชสีมา. (๒๕๕๕). รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕. วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. ๔๒ น.
- สุนารี แสนพยุห์. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ สาขารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ๑๕๑ น.
- อุทัย หิรัญโต. (๒๕๓๐). ระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: มาสเตอร์เพรส.
- กิตติ ภัคดิวัฒน์กุล. (๒๕๔๙). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์
- Mullins L.J. (๑๙๖๙). Management and Organizational behavior. London: Pitman Publishing.
- Taro Yamane. (๑๙๖๗). Statistics: an introductory analysis. New York: Harper and Row.