



การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน
จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร

คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 10,955 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์

เอกสารฉบับนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นแนวทางการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในปีต่อไป

คณะทำงาน

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน
2. อาจารย์เดือนรุ่ง สุวรรณโสภา
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา พรหมเกษ
4. นางจุฑามาศ ทือรัมย์
5. นางสาวชลาลัย เหง้าน้อย
6. นางสาวนฤมล สัพโส
7. นายทรงศิลป์ ประทุมวงษ์
8. นายอานันท์ สัพโส

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ง
บทคัดย่อ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3. ขอบเขตของการวิจัย	2
1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	2
1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร	3
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด	6
2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	15
2.2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	15
2.2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	16
2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	17
2.3.1 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	17
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	18
2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ	18
2.4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ	20
2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	21
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	22
2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	27
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	28
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	29
บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย	31

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ	31
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อกองด้านรายได้หรือภาษี	33
4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อกองด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน	36
4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อกองโครงสร้างพื้นฐาน	38
4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อกองด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย)	42
4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอ สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม	44
บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	46
5.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการให้บริการ 4 ด้าน.....	46
5.1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	46
5.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ	46
5.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	46
5.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	46
5.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ใน งานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน	47
5.2.1 งานด้านรายได้หรือภาษี	47
5.2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน	47
5.2.3 งานโครงสร้างพื้นฐาน	47
5.2.4 งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย)	47
5.3 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลคำสะอาด	48
ภาคผนวก	49
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น	49
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การ บริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร	54
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ข้อมูล	57
ภาคผนวก ง ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร.....	59
บรรณานุกรม	63

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร	34
ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร	37
ตารางที่ 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การ บริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร	40
ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ- กู้ภัย) ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร	43
ตารางที่ 6 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล	45

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
-----------------------------------	---

ชื่อเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

หน่วยงานศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ปีที่จัดพิมพ์ 2562

บทคัดย่อ

การดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ประชาชน นักเรียน/นักศึกษา ที่มาขอรับบริการ กับองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน จำนวน 386 ชุด พบว่า

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.24 โดยพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

บทที่ 1 บทนำ

1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินกิจการใดๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรท้องถิ่นของประเทศไทยเรามีมาตั้งแต่ปี 2475 ซึ่งรัฐบาลในแต่ละยุคสมัยต่างก็ให้ความสำคัญโดยการกำหนดและดำเนินการตามนโยบายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การถือกำเนิดของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับเป็นวางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการและการพัฒนาท้องถิ่น

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

องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการบริหารราชการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และนอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญา

ท้องถิ่น แต่ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล จำเป็นต้องรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. 2553: 4)

จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จึงถือเป็นเครื่องมือและแนวทางคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้บริการ ได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย)
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

1.3. ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ทั้งนี้คณะผู้ดำเนินงานได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ใน 4 งาน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

1. งานด้านรายได้หรือภาษี
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน
3. งานโครงสร้างพื้นฐาน
4. งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย)

โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

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

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,955 คน

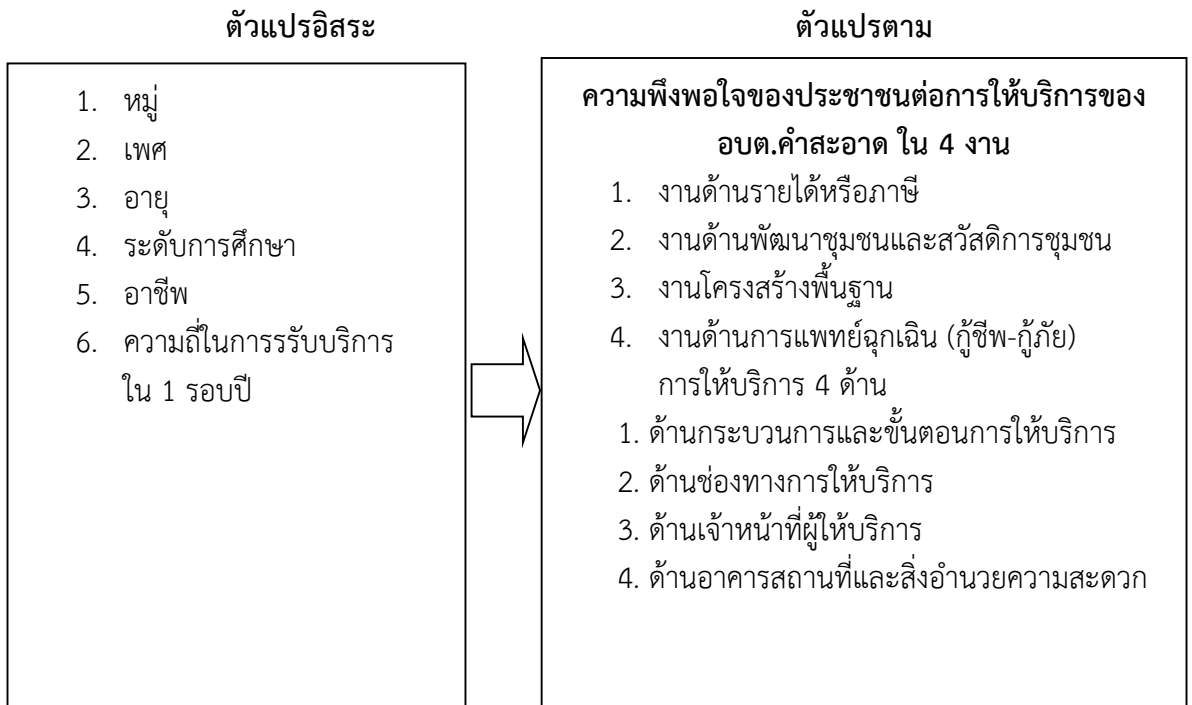
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ จำนวน 386 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ดังแสดงในภาพ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย)

3. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

ประชาชน หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐและเอกชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของประชาชนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ต่องานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) ทั้งนี้ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้จัดระบบขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจน มีการติดประกาศ แจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการโดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการโดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับ ทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น

บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ดำเนินงานได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและวรรณกรรมต่างๆ ต่างประเทศที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

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

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

ด้านกายภาพ

ประวัติขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด เดิมอยู่ในพื้นที่ของตำบลโพนสูงตามลักษณะปกครองพื้นที่ต่อมาได้แยกจัดตั้งเป็นตำบลคำสะอาด เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2514 ยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2539 มีหมู่บ้านในเขตจำนวน 14 หมู่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 20 คน ที่ทำการตั้งอยู่ที่หมู่ 12 บ้านคำสะอาดพัฒนา ตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ลักษณะทั่วไป สภาพภูมิศาสตร์

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

ทิศเหนือ	จรดตำบลโพนสูง อำเภอสว่างแดนดิน, ตำบลอ้อมกอก, ตำบลดงเย็น , อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี,
ทิศใต้	จรดกับตำบลบงใต้และตำบลบ้านด้าย อ.สว่างแดนดิน
ทิศตะวันออก	จรดกับตำบลโพนสูง, ตำบลสว่างแดนดิน, ตำบลบ้านด้าย อ.สว่างแดนดิน
ทิศตะวันตก	จรดตำบลบงใต้ อ.สว่างแดนดิน และตำบลทุ่งฝน อ.ทุ่งฝน

ด้านการเมืองการปกครอง

ฝ่ายบริหาร	
1. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด	นางทองพูล บุญคง
2. รองนายกองค้การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด	นายสมจิต พรหมพันธ์
3. รองนายกองค้การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด	นายบุญตา วิเศษทรัพย์
4. เลขานุการนายกองค้การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด	นายหนูกร ไชยเสนา

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

1. นายชูชาติ ชินทะวัน ประธานสภา
2. นายทวีพล ศรีชุมพล รองประธานสภา
3. นายสัมพันธ์ กองพันธ์
4. นายวาทัญญู รุ่งเรือง
5. นายธวัช ชันทะมาศ
6. นายอภิสิทธิ์ ชัยมัชฌิม
7. นายบัญชา อุดมพร
8. นายภานุเดช อุ่มจันสา
9. นายชาลี คำคล้อง
10. นายอินแปลง จันดีศรี
11. นายสุรพล ยินดี
12. นายปานศักดิ์ นามสาขา
13. นายทศพร ขาวสนิท
14. นางหนูจันทร์ กองวงษา
15. นายภู สืบสม
16. นายทรงกรด ต่วนเครือ
17. นายสว่าง กตัญญู
18. นางมุกดา แก้วอุ้นเรือน
19. นายวันเฉลิม สีภักดี
20. นายวรวิฑูมิ พรหมบุตร

สำนักปลัด

1. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
นางลำพูน วงเวียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
2. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
นายร่ำไพ โคตะมา นักบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล
3. หัวหน้าสำนักปลัด
นางสาวอารีย์ สำพะโว

4. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
นางสาวจันทา วงศ์กระจ่าง
5. เจ้าพนักงานธุรการ
นางสาวอรสา บุตรแสนคม
6. นักทรัพยากรบุคคล
นางสาวปนัดดา ฮมแสน
7. นักวิชาการสาธารณสุข
นางสุธิมา เฉยฉิว
8. นิติกร
นางสาวจรัสศรีศรี ตังฤทธิวงศ์
9. เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
-
10. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
นายชาญณรงค์ ไก่ขัน
11. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ
นางสาวศรีประไพ สายสอน
12. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ
นางสาวมานิตา พิณฑอง
13. คนงานทั่วไป
-
14. คนตักแต่งสวน
นายชินกร ยินดี
15. พนักงานขับรถยนต์
นายรังสรรค์ สิมรัมย์
16. พนักงานขับรถกู้ชีพกู้ภัย
นายสถิตย์ อินลา
17. พนักงานขับรถบรรทุกน้ำ
นายสุริยนต์ สีกันหา
18. พนักงานขับรถบรรทุกน้ำ
นายปรีดา อักษรกลาง

กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

1. ผู้อำนวยการศึกษา
นางสาวสรพร ปัจสา
2. นักวิชาการศึกษา
นายไพโรลา ทานะพันธ์
3. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ (ไม่มี)

4. ครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน 11 คน
 1. นางบรรจง ต้นสาย
 2. นางอำนาจ ศรีชุมพล
 3. นางคำสอน ต่วนเครือ
 4. นางรุ่งนภา แก้วกันยา
 5. นางธณัฐดา สืบสม
 6. นางเจษฎาพร กำแหงมิตร
 7. นางศรีสะอาด เจริญมงคล
 8. นางลัดดาวรรณ สืบสม
 9. นางสาวนุชเนตร ไชศรี
 10. นางพรทิภา บุญสาร
 11. นางสาวยุวณี ภัคศิราษ
5. ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน 10 คน
 1. นางโสภา จันทะกิจ
 2. นางสาวอุทัยวัลย์ ทองปาน
 3. นางมณีกานต์ นะธิศรี
 4. นางสาวสุนิสา ปานเชียงวงศ์
 5. นางสาวยุพิน วงเวียน
 6. นางกัลนิฐา เหมะธูลิน
 7. นางประภาส กุลชาติ
 8. นางสังวร แสนภาพ
 9. นางปรัชญา โกษาแสง
 10. นางปวีณา สิงห์ชัย

กองคลัง

1. ผู้อำนวยการกองคลัง
นางรัตชนี หงษ์ทอง นักบริหารงานคลัง
2. นักวิชาการการเงินและบัญชี
นางจันทร์ฉาย พูลสง่า
3. เจ้าพนักงานพัสดุ
นางสาวรจนา เจริญมงคล
4. เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้
 1. ผู้ช่วยพนักงานจัดเก็บรายได้ นางสาวศิริรักษ์ ต้นสาย
 2. ผู้ช่วยช่างสำรวจ นางสาวชบาไพร ภาคะ
 3. ผู้ช่วยธุรการ นางสาวศิริพร สารมานิตย์
 4. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล นางสาวสุภาวีนี สายมายา
 5. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี

กองช่าง

1. ผู้อำนวยการกองช่าง ว่าที่ ร.ต.ธีรชน กาญจนบุตร
2. นายช่างโยธา
3. เจ้าพนักงานธุรการ (ส่วนโยธา) นางสาวสิริภรณ์ ศิริพัฒน์
4. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ นายศิริคงคา สารโพธิ์คำ
5. ผู้ช่วยช่างเขียนแบบ นายจันทา สีแก้ว
6. ผู้ช่วยช่างไฟฟ้า นายปิยะพงษ์ หาริตะวัน
7. พนักงานขับรถส่วนโยธา นายธวัชชัย ต้นสาย

กองสวัสดิการ

1. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการ นายกำพล ก้อนตาล การศึกษาปริญญาตรี
2. นักพัฒนาชุมชน นางสาวรัฐภา มงคลนำ การศึกษา ปริญญาตรี
3. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ นายพงศ์ทวี กุลชาติ

ผู้นำหมู่บ้านในเขตตำบลคำสะอาด

หมู่ที่	รายชื่อ	ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน	เบอร์โทรศัพท์
1	นายยอดชาย เจริญมงคล	บ้านคำสะอาด หมู่ 1	089-5751323
2	นายทวีรัฐ สิงห์งาม	บ้านดงจันทู หมู่ 2	086-2194146
3	นายเสถียร ศรีประชัย	บ้านหนองหมากแซว หมู่ 3	089-5775618
4	นายธนกร วรรณศรี	บ้านปลวก หมู่ 4	098-1760139
5	นายภานุเดช อุ่มจันสา	บ้านบ้านยางคำ	080-0070302
6	นายยอดชาย เจริญมงคล	บ้านบ้านนาดินจี่ (รักษาการแทน)	089-5751323
7	นายศุภชัย จันดีศรี	บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 7	093-5187369
8	นายปรีชา สายศร	บ้านคำสะอาด 2 หมู่ 8	087-2143228
9	นายวันชัย สิมรัมย์	บ้านแสงตะวัน	080-6939049
10	นายฉลวย จอมประมาณ	บ้านหนองหมากแซว หมู่ 10	093-6509623
11	นายสุบิน คำค้อ	บ้านธาตุโสภา	062-1283083
12	นายขวัญเมือง สุวรรณสน	บ้านคำสะอาดพัฒนา	089-5221311
13	นางลำไย บุตรพรม	บ้านปลวก หมู่ 13	093-5526715
14	นายประหยัด ขำขาว	บ้านปลวก หมู่ 14	063-0125583

ประชากร

มีหมู่บ้านทั้งหมด 14 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งหมด 10,955 คน แยกเป็นชาย 5,472 คน หญิง 5,483 คน จำนวน 3,299 ครัวเรือน ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม 2562

หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
บ้านคำสะอาด หมู่ที่ 1	265	390	415	805
บ้านดงจันทู หมู่ที่ 2	254	446	455	901
บ้านหนองหมากแซว หมู่ที่ 3	272	471	461	932
บ้านปลวก หมู่ที่ 4	234	293	322	615
บ้านบ้านยางคำ หมู่ที่ 5	279	458	440	898
บ้านบ้านนาดินจี หมู่ที่ 6	209	294	318	612
บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 7	163	305	285	590
บ้านคำสะอาด 2 หมู่ที่ 8	347	585	557	1,142
บ้านแสงตะวัน หมู่ที่ 9	260	473	448	921
บ้านหนองหมากแซว หมู่ที่ 10	290	418	463	881
บ้านธาตุโสภณ หมู่ที่ 11	171	296	285	581
บ้านคำสะอาดพัฒนา หมู่ที่ 12	277	476	446	922
บ้านปลวก หมู่ที่ 13	150	293	291	584
บ้านปลวก หมู่ที่ 14	128	274	297	571
รวม	3,299	5,472	5,483	10,955

(ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอสว่างแดนดิน)

สภาพทางสังคม

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

4. โรงเรียนบ้านนาดินจีแสงตะวัน

5. โรงเรียนบ้านยางคำ

6. โรงเรียนบ้านดงจันทูหนองไผ่ราษฎร์บำรุง

- ศูนย์การศึกษาอนุบาลตามอัธยาศัย จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

การสาธารณสุขโรค

- มีระบบไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน (การใช้คิดเป็นร้อยละ 100)
- ประปาหมู่บ้านเข้าถึงทุกหมู่บ้าน (การใช้ร้อยละ 100)
- ไปรษณีย์อนุญาต 1 แห่ง
- โรงน้ำดื่มชุมชน จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ หมู่ที่ 1 ,หมู่ที่ 5,หมู่ที่ 6,หมู่ที่ 8,หมู่ที่ 10, หมู่ที่ 11, หมู่ที่ 12, หมู่ที่ 13 หมู่ที่ 7, หมู่ที่ 14
- การจัดตั้งกลุ่มอาชีพต่าง ๆ จำนวน 20 กลุ่ม จัดตั้งศูนย์สาธิตการตลาด (ร้านค้าชุมชน) จำนวน 8 แห่ง คือ หมู่ที่ 1,5,6,8,9,11,12,13 กลุ่มอาชีพที่มีชื่อเสียงมีผลงานคือ กลุ่มทอผ้าไหม หมู่ที่ 3 บ้านหนองหมากแซว โดยได้รับรางวัลชนะเลิศประเภทการประกวดผ้าไหมหลายครั้ง

- กองทุนหมู่บ้าน 14 กองทุน

ข้อมูลด้านผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อไวรัส (HIV)

ประชากรในเขตพื้นที่ตำบลคำสะอาด ทั้ง 14 หมู่บ้าน มีจำนวนดังนี้

- ผู้สูงอายุ จำนวน 1,543 คน
- ผู้พิการ จำนวน 407 คน
- ผู้ป่วยติดเชื้อไวรัส (HIV) จำนวน 22 คน

ด้านระบบบริการพื้นฐาน

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 12 บ้านคำสะอาดพัฒนา ตำบลคำสะอาด
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานประจำหมู่บ้าน จำนวน 14 หมู่บ้าน

ด้านเศรษฐกิจ

- การเกษตรประชาชนส่วนประกอบอาชีพเกษตร ทำนา ประมาณร้อยละ 65 สวนหรือพืชไร่ร้อยละ 30 อื่นๆ ประมาณร้อยละ 5
- ด้านปศุสัตว์ เลี้ยงไว้เพียงพอสำหรับบริโภคและจำหน่าย เช่น โค กระบือ เป็ด ไก่
- ร้านจำหน่ายแก๊ส ใช้ในครัวเรือน จำนวน 6 แห่ง
- มีโรงสี จำนวน 10 แห่ง
- ร้านเกมส์และอินเทอร์เน็ต จำนวน 5 ร้าน
- ร้านขายอาหาร จำนวน 9 ร้าน

- ร้านค้า ขายของชำ จำนวน 30 ร้าน
- ร้านซ่อมรถ จำนวน 10 ร้าน
- ร้านคอนกรีต หล่อเสา จำนวน 3 ร้าน
- สถานพยาบาล จำนวน 1 แห่ง
- ร้านเสริมสวย จำนวน 6 ร้าน
- ร้านหล่อแบบพิมพ์วัด จำนวน 1 แห่ง

เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น(ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

ประชาชนทั้ง 14 หมู่บ้าน มีวิถีชีวิตที่พึ่งพาการเกษตรและความต้องการแหล่งน้ำในการทำ การเกษตรแหล่งน้ำสำคัญ

- แม่น้ำสงคราม ,ลำห้วยเสาคำ,ลำห้วยไร่,ลำห้วยคำชน,ห้วยหนองขาด, ห้วย น้ำเค็ม ห้วยวังแสง, ห้วยหมากเต็น
- อ่างเก็บน้ำห้วยบง,อ่างเก็บน้ำคำปลาผา
- หนองบ่อ,หนองเปือย, หนองปลวก, หนองยาง, หนองคึกฤทธิ์,หนองตะไก่อ,หนอง ดูน,หนองน้ำหมาก,หนองกุดเกลบ

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

- ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัดและสำนักสงฆ์ จำนวน 18 แห่ง
- วัดที่สำคัญ อาทิเช่นวัดป่าบ้านปลวก หมู่ที่ 11 สิ่งสำคัญมีโบราณสถานเก่าแก่ โบสถ์ และศิลาแลงสมัยขอมวัดป่าภูมิพิทักษ์ หมู่ 7 บ้านหนองไผ่ สิ่งที่สำคัญมีโบสถ์และสิมมา ซึ่งเป็นรูปสี่เหลี่ยม สมัยขอม

โบราณสถานและแหล่งท่องเที่ยว

- วัดป่าภูมิพิทักษ์ บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 7 มี ธาตุศิลาแลงและสิมมา สมัยขอม
- วัดป่าบ้านปลวก ซึ่งมีต้นไม้ใหญ่ที่เกิดขึ้นบนยอดเจดีย์โบราณ เชื่อว่าต้นไม้นี้ได้ โอบอุ้มเจดีย์นี้ไว้ไม่ให้พังทะลาย
- วัดหงษาวดี ตั้งอยู่ที่บ้านยางคำ หมู่ที่ 5 ซึ่งอยู่ระหว่างการสำรวจของกรม ศิลปากร เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถานที่สำคัญ
 - วัดป่าสามัคคีท่าหลวง ตั้งอยู่ที่บ้านหนองหมากแซว ซึ่งเป็นวัดเก่าแก่
 - ศาลเจ้าศรีสุทริโธ หนองดุน ตั้งอยู่ที่บ้านปลวก ซึ่งเป็นที่เป็นที่เคารพบูชาของ ประชาชนตำบลคำสะอาด
 - ภูมิทัศน์อ่างเก็บน้ำห้วยบง ตั้งอยู่ที่ บ้านคำสะอาด 2 หมู่ที่ 8 สภาพภูมิ ทัศน์บริเวณรอบๆสวยงามสามารถปรับปรุงเป็นแหล่งท่องเที่ยวมีเนื้อที่ประมาณ 200 ไร่

ขนบธรรมเนียม ประเพณี และความเชื่อ

ชาวตำบลคำสะอาดได้รักษาขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมโบราณของตนไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเพณีที่เกี่ยวกับพระพุทธศาสนา ซึ่งตนเลื่อมใสศรัทธาโดยจำแนกได้ดังนี้

- 1) **บุญเวสหรือบุญเดือนสี่** บุญที่มีการเทศน์ผเวสหรือมหาชาติ เรียกบุญพระเวสน์ หนังสือมหาชาติหรือเวสสันดรชาดกเป็นหนังสือชาดกที่แสดงจริยาวัตรของพระพุทธเจ้าคราวพระองค์เสวยพระชาติเป็นพระเวสสันดรเป็นหนังสือเรื่องยาว มี 14 ผูก บุญพระเวสสันดรกำหนดทำในเดือนสี่ เสวยพระชาติเป็นพระเวสสันดรเป็นหนังสือเรื่องยาว มี 14 ผูก บุญพระเวสสันดรกำหนดทำในเดือนสี่
- 2) **บุญบั้งไฟ** หรือเรียกว่า บุญเดือนหก การนำเอาดินประสิว (ขี้เจียว) มาควัผสมกับถ่าน เรียกว่า หมื่อ เอาหมื่อใส่ กระจบอกไม้ไผ่ (ปัจจุบันพัฒนาเป็นท่อพลาสติกหรือท่อพีวีซี) ทำให้แน่น แล้วเจาะรู เรียกว่า บั้งไฟ
- 3) **บุญเข้าพรรษา** การอยู่ประจำในอาวาสแห่งเดียวตลอด 3 เดือนในฤดูฝน เรียกว่า เข้าพรรษาโดยปกติกำหนดเอาวันแรม 1 ค่ำ เดือน 8 เป็นวันเข้าพรรษา ซึ่งชาวบ้านจะมีการถวายผ้าอาบน้ำฝน ถวายเทียนพรรษา และมีการทำบุญ เป็นต้น
- 4) **บุญออกพรรษา** การออกจากเขตจำกัด ไปพักแรมที่อื่นได้ เรียกว่า ออกพรรษา พรรษาหมายถึง ฤดูฝน ปีหนึ่งมี 4 เดือน คือ ตั้งแต่แรม 1 ค่ำ เดือน 8 ถึง ขึ้น 15 ค่ำเดือน 12 ในระยะ 4 เดือน 3 เดือนแรกให้เข้าพรรษาก่อน เข้าครบกำหนด 3 เดือน แล้วให้ออกอีก 1 เดือน ให้หาผ้าจีวรมาผลัดเปลี่ยนการทำบุญมีให้ทาน เป็นต้น
- 5) **บุญประเพณีก่อเจดีย์ทราย** วัดท่าหลวง เกิดจากความเชื่อว่าเป็นการสร้างปราสาทหรือที่อยู่ไว้บนสวรรค์ เวลาที่ตายไปจะได้มีที่อยู่อาศัยซึ่งได้สร้างไว้ก่อนแล้ว เพราะในสมัยก่อนคนจะเชื่อในระบบโลกภูมิเรื่องสวรรค์ทั้งนี้ ถือเป็นอีกหนึ่งประเพณีที่ชาวตำบลคำสะอาด ยังร่วมกันอนุรักษ์และสืบสืบทอดไว้จวบจนปัจจุบันประเพณีก่อพระเจดีย์ทรายกลบธาตุจัดขึ้นในช่วงสงกรานต์ของทุกปีเป็นประเพณี นอกจากนี้ยังมีความเชื่อเดิมที่ปฏิบัติสืบทอดกันมาแต่โบราณ คือ ฮีตสิบสองคองสิบสี่ ฮีตสิบสอง มาจากคำ 2 คำ คือ ฮีต กับ สิบสอง ฮีตมาจากคำว่า จาริต หมายถึงสิ่งที่ปฏิบัติสืบทอดกันมาจนกลายเป็นประเพณีที่ดั่งงาม ชาวอีสาน เรียกว่า จาฮีต หรือ ฮีต สิบสอง หมายถึง เดือนทั้ง 12 เดือน ในหนึ่งปีฮีตสิบสอง จึงหมายถึง ประเพณีที่ประชาชนชาวอีสานได้ปฏิบัติสืบทอดกันมาต่างๆ ทั้งสิบสองเดือนในแต่ละปีประเพณีทั้งสิบสองเดือนที่ชาวอีสานถือปฏิบัติกันมานั้นล้วนเป็นประเพณีที่ส่งเสริมให้คนในชุมชน ได้ออกมาร่วมกิจกรรมพบปะสังสรรค์กันเพื่อความสนุกสนานรื่นเริงและเพื่อความสามานสามัคคีมีความรักใคร่กัน ของคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นการสืบทอดสิ่งที่ดั่งงามมาจวบจนปัจจุบัน ประเพณีอีสานส่วนใหญ่จะมีเอกลักษณ์แตกต่างจากประเพณีภาคอื่นๆ(อาจคล้ายคลึงกับประเพณีของทางภาคเหนือบ้างเพราะมีที่มาค่อนข้างใกล้เคียงกัน)ประเพณีอีสาน ได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมล้านช้าง(แถบหลวงพระบางประเทศลาว) จึงจะเห็นได้ ว่าประเพณีของชาวอีสาน และชาวลาวมีความคล้ายกันเพราะมีที่มาเดียวกันและชาวอีสานและชาวลาวก็ไปมาหาสู่กันเป็นประจำเยี่ยงญาติพี่น้องทำให้มีการถ่ายทอดวัฒนธรรมระหว่างกันด้วย

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

คองสิบสี่แบบที่ 1 กล่าวถึงผู้เกี่ยวข้องกับครอบครัวในสังคมตลอดจนผู้มีหน้าที่ปกครองบ้านเมือง

คองสิบสี่แบบที่ 2 กล่าวถึงหลักการที่พระมหากษัตริย์ทรงปฏิบัติในการปกครองบ้านเมือง และข้อที่ประชาชนควรปฏิบัติต่อพระมหากษัตริย์ และจารีตประเพณีที่พึงปฏิบัติให้บ้านเมืองสงบสุข

คองสิบสี่แบบที่ 3 กล่าวถึงธรรมที่พระราชาก็ยังยึดถือปฏิบัติ และเน้นหนักให้ประชาชนปฏิบัติตามจารีตประเพณี และข้อที่คนในครอบครัวพึงปฏิบัติต่อกัน

คองสิบสี่แบบที่ 4 กล่าวถึงไปแนวทางฮึดบ้านครองเมือง คือการดำเนินการปกครองบ้านเมืองเพื่อให้บ้านเมืองอยู่เป็นสุขและปฏิบัติตามประเพณี

ทรัพยากรธรรมชาติ

- ป่าไม้ มีพื้นที่เป็นป่าสงวนแห่งชาติ ในเขตตำบล ปริมาณร้อยละ 20 ของพื้นที่ตำบล
- ดิน มีลักษณะเป็นดินร่วน เหมาะแก่การเพาะปลูก
- แหล่งน้ำ มีลำน้ำสงครามพาดผ่านตำบลคำสะอาด

ด้านอื่น ๆ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย

- การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสว่างแดนดิน
- มีศูนย์ตำรวจชุมชนอาสาสมัครแจ้งข่าว จำนวน 1 แห่ง หมู่ที่ 7 บ้านหนองไผ่ (ที่ทำการกำนัน)
- มีศูนย์อพพร. 1 แห่งตั้งอยู่ที่ทำการอบต.คำสะอาด และ สมาชิก อพพร.จำนวน 235 คน

2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมี

สิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ (กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. 2553: 4; สุพมิตร กอบัวกลาง. 2553: 3)

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เองเพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

2. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหาร และการปกครองตนเอง โดยจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

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

2.2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (2553: 3-5) ได้อธิบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

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

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครอง

ท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

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

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

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง

2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบบัวกลาง (2553: 5-6 อ้างถึง ชวงค์ ฉายะบุตร: 2539) ได้อธิบายถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

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

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

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

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

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

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

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

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

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

วาทีณี ไส้จ้อ (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

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

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

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

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

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

Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด

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

Naumann & Giel (1995) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

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

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

3. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกันควรมีภาพลักษณ์ร่วมทั้งการดำเนินงานธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

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

กาญจนา อรุณสุขขุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ซับซ้อน ซึ่งต้องมีสิ่งเร้าจึงจะเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

จากความหมายและคำนิยามดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางที่ดีหรือทางบวก ชอบ เห็นด้วย สนับสนุนหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

2.4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

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

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามี ความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำ การบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การ

ปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

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

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการ เอื้ออำนวยการอำนวยความสะดวกและบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ขาดหาย ใดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

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

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การ บริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการท าให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

John D. Millett (1951:397-386) กล่าวไว้ว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงาน ภาครัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent services) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample services) การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง (Continuous services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive services)

เนตร หงส์ไกรเลิศ (2550: 15-16) ปัจจุบันองค์กรหลายแห่ง ได้มีการพัฒนาคุณภาพการ บริการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพราะคุณภาพการบริการถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กร ประสบความสำเร็จ ในอดีตมีการประเมินคุณภาพการบริการจากมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่สำหรับปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ

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

Scardina (1994) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย

1. สิ่งที่ต้องจับต้องได้ (Tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เวชภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ
2. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม
3. การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการ

4. การให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ อัจฉริยะของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

5. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

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

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ

V = Voluntaries Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

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

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

1. การทำงานที่ไม่มีแผน
2. ขาดความรับผิดชอบ
3. ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน
4. ขาดการควบคุมโดยใกล้ชิด
5. ขาดการติดตามงาน
6. ขาดระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ
7. หวังผลประโยชน์ส่วนตัว
8. ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น มีผู้ให้ความสนใจทำการศึกษาวิจัยไว้ในหลากหลายแง่มุม ดังต่อไปนี้

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

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

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

งานบริการด้านรถสุขาเคลื่อนที่ และงานด้านจัดเก็บรายได้อาจมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และในภาพรวมทั้ง 3 งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

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

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

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

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

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้ดำเนินการ ได้ดำเนินการ ดังรายละเอียดหัวข้อต่อไปนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 10,955 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ ดังสมการด้านล่าง จากนั้นเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{10,955}{1 + 10,955 (0.05)^2} = 385.9$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในแต่ละด้าน เท่ากับ 386 คน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ เพื่อการเก็บข้อมูลให้ครบถ้วน คณะทำงานใช้แบบสอบถาม 386 ชุด ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาที่ใช้ตั้งเป็นคำถาม โดยการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการวิจัย และอาศัยเอกสารกับรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยใช้หลักเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

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

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูลแล้วนั้น คณะทำงาน ได้ศึกษาทบทวนเส้นทางและจุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ เพื่อให้ได้ข้อมูลของผู้รับบริการงานทั้ง 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ คณะทำงานได้จัดทำแบบสอบถามไว้จำนวน 386 ชุด

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ ไปทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และคำนวณร้อยละ จำแนกเป็นรายชื่อของคำถาม การคำนวณผลทั้งหมดกระทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลในการวิจัย ได้แก่

1. ร้อยละ (Percentage)

เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมากโดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่ หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้ (กิตติ ภัคดีวัฒนกุล, 2549)

$$P = \frac{f}{N}$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Mean)

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

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของข้อมูลทุกตัวในชุดนั้น
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นการวัดการกระจายที่นิยมใช้กันมากเขียนแทนด้วย S.D. หรือ S

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

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	X	แทน	ข้อมูลแต่ละตัว
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของข้อมูลทุกตัวในชุดนั้น
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

4. หาค่าความเชื่อมั่นที่จับคู่ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

เป็นค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณหาได้จากสูตรครอนบาช (Cronbach) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยแบบทดสอบค่าคะแนนที่ได้ อาจจะเป็นค่าอะไรก็ได้ที่มีค่ามากกว่า 1 สูตรที่ใช้ในการคำนวณมีดังนี้

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบทดสอบ
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของแบบทดสอบรายข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งหมด

บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผลการดำเนินการวิจัยดังนี้

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

- 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.1.2 งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4.1.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน
- 4.1.4 งานโครงสร้างพื้นฐาน
- 4.1.5 งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย)

4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

4.3 ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโพงาม อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนในพื้นที่ ตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คน โดยจำแนกข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในพื้นที่ 14 หมู่บ้าน เมื่อจำแนกตามสัดส่วนของประชากร พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอัตราส่วนของประชากรในตำบลคำสะอาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ หมู่ที่ 8 บ้านคำสะอาด 2 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ หมู่ที่ 3 บ้านหนองหมากแซว และหมู่ที่ 9 บ้านแสงตะวัน ส่วนใหญ่อยู่อายุ 60 ปีขึ้นไป รองลงมาคือ อายุ 41 - 60 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว ความถี่ในการมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด 6 ครั้งขึ้นไป/ปี รองลงมาคือ 2 - 3 ครั้ง/ปี รายละเอียดดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตาม	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่บ้าน	หมู่ที่ 1 บ้านคำสะอาด	28	7.3
	หมู่ที่ 2 บ้านดงจันทู	31	8.0
	หมู่ที่ 3 บ้านหนองหมากแซว	32	8.3
	หมู่ที่ 4 บ้านปลวก	21	5.4
	หมู่ที่ 5 บ้านยางคำ	31	8.0
	หมู่ที่ 6 บ้านนาดินจี	21	5.4
	หมู่ที่ 7 บ้านหนองไผ่	21	5.4
	หมู่ที่ 8 บ้านคำสะอาด 2	46	11.9
	หมู่ที่ 9 บ้านแสงตะวัน	32	8.3
	หมู่ที่ 10 บ้านหนองหมากแซว	31	8.0
	หมู่ที่ 11 บ้านธาตุโสภะ	20	5.2
	หมู่ที่ 12 บ้านคำสะอาดพัฒนา	32	8.3
	หมู่ที่ 13 บ้านปลวก	20	5.2
	หมู่ที่ 14 บ้านปลวก	20	5.2
		รวม	386
อายุ	อายุไม่เกิน 20ปี	5	1.3
	อายุ 21 - 40 ปี	30	7.9
	อายุ 41 - 60 ปี	84	22.0
	อายุ 60 ปีขึ้นไป	267	68.8
	รวม	386	100.0
เพศ	ชาย	133	34.8
	หญิง	253	65.2
	รวม	386	100.0
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	307	79.5
	มัธยมศึกษาตอนต้น	58	15.0
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	12	3.1
	ปวส.	4	1.0
	ปริญญาตรี	5	1.3
	รวม	386	100.0
อาชีพ	เกษตรกร	317	82.1
	ผู้ประกอบการ	4	1.0
	ข้าราชการ	2	0.5
	นักเรียน/นักศึกษา	12	3.1

จำแนกตาม	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	ธุรกิจส่วนตัว	51	13.2
	รวม	386	100.0
ความถี่ในการรับบริการ	1 ครั้ง/ปี	78	20.4
	2 - 3 ครั้ง/ปี	104	27.2
	4-5 ครั้ง/ปี	42	11.0
	6 ครั้งขึ้นไป/ปี	162	41.4
	รวม	386	100.0

4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 386 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.47 โดยประชาชนพึงพอใจ มากที่สุดทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.41 โดยประชาชนพึงพอใจ มากที่สุดทั้ง 7 ประเด็น โดยพึงพอใจ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร และมีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.50 โดยประชาชนพึงพอใจ มากที่สุดทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม

เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.07 โดยประชาชนพึงพอใจ มากที่สุดทั้ง 5 ประเด็น โดยพึงพอใจ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานด้านรายได้หรือภาษี ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.07

ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานด้านรายได้หรือภาษี ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

รายการ	N	คะแนนเฉลี่ย	Std.	ร้อยละ	แปรผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	386	4.73	.499	94.66	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	386	4.75	.561	94.97	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	386	4.84	.460	96.86	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	386	4.87	.403	97.49	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	386	4.83	.469	96.60	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	386	4.91	.328	98.22	มากที่สุด
เฉลี่ย	386	4.82	.22778	96.47	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	386	4.90	.383	97.91	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	386	4.90	.383	97.91	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	386	4.95	.276	98.95	มากที่สุด

รายการ	N	คะแนนเฉลี่ย	Std.	ร้อยละ	แปรผล
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	386	4.88	.456	97.54	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	386	4.93	.332	98.53	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	386	4.94	.238	98.80	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	386	4.96	.194	99.21	มากที่สุด
เฉลี่ย	386	4.92	.16346	98.41	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	386	4.92	.277	98.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	386	4.95	.239	98.90	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	386	4.93	.282	98.64	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	386	4.92	.273	98.38	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	386	4.95	.218	99.01	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	386	4.89	.316	97.75	มากที่สุด
เฉลี่ย	386	4.92	.11410	98.50	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	386	4.91	.281	98.27	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	386	4.96	.188	99.27	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	386	4.93	.252	98.64	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	386	4.95	.218	99.01	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	386	4.90	.300	98.01	มากที่สุด
เฉลี่ย	386	4.93	.13890	98.64	มากที่สุด
เฉลี่ย ทั้ง 4 ด้าน	386	4.90	.11399	98.07	มากที่สุด

4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 386 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.56 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.34 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 7 ประเด็น โดยพึงพอใจ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 97.96 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.72 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ประเด็น โดยพึงพอใจ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือการจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.14

ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

รายการ	N	คะแนนเฉลี่ย	Std.	ร้อยละ	แปรผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	386	4.66	.526	93.25	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	386	4.71	.575	94.29	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	386	4.80	.490	95.97	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	386	4.83	.441	96.60	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ	386	4.79	.496	95.76	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	386	4.87	.369	97.49	มากที่สุด
เฉลี่ย	386	4.78	.228	95.56	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	386	4.85	.424	97.02	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	386	4.85	.422	97.07	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	386	4.90	.344	97.96	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	386	4.84	.488	96.70	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	386	4.86	.400	97.28	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	386	4.81	.394	96.18	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	386	4.96	.194	99.21	มากที่สุด
เฉลี่ย	386	4.87	.163	97.34	มากที่สุด

รายการ	N	คะแนนเฉลี่ย	Std.	ร้อยละ	แปรผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	386	4.89	.313	97.80	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	386	4.91	.301	98.12	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	386	4.92	.304	98.32	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	386	4.90	.300	98.01	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	386	4.91	.281	98.27	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	386	4.86	.346	97.23	มากที่สุด
เฉลี่ย	386	4.90	.114	97.96	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	386	4.86	.343	97.28	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	386	4.92	.273	98.38	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	386	4.87	.338	97.38	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	386	4.91	.289	98.17	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	386	4.87	.338	97.38	มากที่สุด
เฉลี่ย	386	4.89	.139	97.72	มากที่สุด
เฉลี่ย ทั้ง 4 ด้าน	386	4.86	.114	97.14	มากที่สุด

4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 386 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.46 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจนตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.55 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 7 ประเด็น โดยพึงพอใจ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.87 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.71 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ประเด็น โดยพึงพอใจ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐานในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.15

ตารางที่ 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

รายการ	N	คะแนนเฉลี่ย	Std.	ร้อยละ	แปรผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	386	4.57	.664	91.36	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	386	4.61	.704	92.25	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	386	4.62	.725	92.36	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	386	4.70	.637	93.93	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	386	4.73	.584	94.50	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	386	4.82	.484	96.34	มากที่สุด
เฉลี่ย	386	4.67	.228	93.46	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	386	4.79	.537	95.76	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	386	4.81	.498	96.23	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	386	4.80	.536	95.97	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	386	4.77	.611	95.34	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	386	4.72	.633	94.45	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	386	4.66	.609	93.25	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	386	4.89	.405	97.85	มากที่สุด
เฉลี่ย	386	4.78	.163	95.55	มากที่สุด

รายการ	N	คะแนนเฉลี่ย	Std.	ร้อยละ	แปรผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอภัยาคัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	386	4.83	.454	96.54	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัว เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	386	4.80	.528	95.92	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมี ความพร้อมในการให้บริการ	386	4.74	.617	94.87	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	386	4.82	.487	96.39	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	386	4.86	.426	97.12	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	386	4.72	.586	94.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	386	4.79	.114	95.87	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	386	4.79	.489	95.81	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	386	4.79	.547	95.76	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความ สะอาด	386	4.77	.527	95.39	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	386	4.85	.430	97.02	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	386	4.73	.583	94.55	มากที่สุด
เฉลี่ย	386	4.79	.139	95.71	มากที่สุด
เฉลี่ย ทั้ง 4 ด้าน	386	4.76	.114	95.15	มากที่สุด

4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 386 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.53 โดยประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ประเด็น และพึงพอใจในระดับมาก 3 ประเด็น โดยพึงพอใจ มีฝั่งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.13 โดยประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 6 ประเด็น และพึงพอใจในระดับมาก 1 ประเด็น โดยพึงพอใจมีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.29 โดยประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ประเด็น และพึงพอใจในระดับมาก 1 ประเด็น โดยพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.77 โดยประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ประเด็น โดยพึงพอใจสถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.68

ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

รายการ	N	คะแนนเฉลี่ย	Std.	ร้อยละ	แปรผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	386	4.07	1.391	81.31	มาก
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	386	4.33	1.249	86.65	มาก
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	386	4.51	1.108	90.26	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	386	4.80	0.562	96.07	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	386	4.48	1.136	89.63	มาก
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	386	4.66	0.949	93.25	มากที่สุด
เฉลี่ย	386	4.48	0.228	89.53	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	386	4.82	0.550	96.49	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	386	4.64	0.978	92.77	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	386	4.73	0.855	94.66	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	386	4.79	0.684	95.71	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	386	4.65	0.959	93.09	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	386	4.43	1.181	88.53	มาก
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	386	4.88	0.583	97.64	มากที่สุด
เฉลี่ย	386	4.71	0.163	94.13	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

รายการ	N	คะแนนเฉลี่ย	Std.	ร้อยละ	แปรผล
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	386	4.52	1.100	90.42	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	386	4.56	1.057	91.26	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	386	4.76	0.808	95.29	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	386	4.70	0.899	94.03	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	386	4.43	1.175	88.69	มาก
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	386	4.70	0.724	94.08	มากที่สุด
เฉลี่ย	386	4.61	0.114	92.29	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	386	4.37	1.222	87.43	มาก
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	386	4.23	0.987	84.60	มาก
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	386	4.41	1.013	88.20	มาก
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	386	4.32	0.867	86.40	มาก
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	386	4.36	0.338	87.20	มาก
เฉลี่ย	386	4.34	0.139	86.77	มาก
เฉลี่ย ทั้ง 4 ด้าน	386	4.53	0.114	90.68	มากที่สุด

4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดินจังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการชุมชน งานโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) ในกระบวนการให้บริการ 4 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสอบถามประชากรในพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้วยการใช้แบบสอบถาม จำนวน 386 ชุดจากผลการสำรวจ สรุปได้ว่า

งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.14

งานโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.15

งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.68

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทั้ง 4 งาน คือ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการชุมชน งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) อยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.24

ตารางที่ 6 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล คำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

งานที่ประเมิน	งานด้าน รายได้หรือ ภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการชุมชน	งาน โครงสร้าง พื้นฐาน	งานด้าน การแพทย์ ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย)	เฉลี่ย
ประเด็นความพึงพอใจ					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.82	4.78	4.67	4.48	4.69
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	4.87	4.78	4.71	4.82
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	4.90	4.79	4.61	4.81
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	4.89	4.79	4.34	4.74
คะแนนเฉลี่ย	4.90	4.86	4.76	4.53	4.76
คิดเป็นร้อยละ	98.00	97.14	95.15	90.68	95.24
สรุประดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการให้บริการ 4 ด้าน

5.1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.75

5.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.36

5.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.16

5.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.71

5.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน

5.2.1 งานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 386 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00

5.2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 386 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.14

5.2.3 งานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 386 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานโครงสร้างพื้นฐาน ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.15

5.2.4 งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย)

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 386 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.68

สรุป

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.24

5.3 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

1. องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ควรให้ความสนใจในการพัฒนาปรับปรุงเส้นทางคมนาคมให้มากกว่าเดิม เนื่องจากในการปรับปรุงและพัฒนาถนนทางเข้าหมู่บ้านยังเป็นถนนทางลูกรังและถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ
2. องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ควรมีการรณรงค์หรือปลูกจิตสำนึกให้กับชาวบ้านในการรักษาความสะอาดของถนนในหมู่บ้าน เนื่องจากในหลายหมู่บ้านถนนในหมู่บ้านมีหินและดินปกคลุมพื้นถนนคอนกรีต ทำให้เกิดฝุ่นคลุ้งกระจายเกิดมลภาวะภายในหมู่บ้าน
3. ภายในหมู่บ้านหลายพื้นที่ในช่วงฤดูฝนเกิดน้ำท่วมขังภายในหมู่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ควรมีการพิจารณาการสร้างร่องระบายน้ำในหมู่บ้านที่ยังไม่มีบรรจุเข้าไปในแผนพัฒนา เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว
4. หมู่บ้านส่วนใหญ่ยังขาดไฟฟ้าส่องสว่างในพื้นที่มืดเสี่ยงที่ก่อให้เกิดอันตรายและอุบัติเหตุ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ควรมีการลงทุนในพื้นที่ในช่วงกลางคืนเพื่อตรวจสอบสภาพพื้นที่ในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อลดอุบัติเหตุและอันตรายที่จะเกิดขึ้น
5. กรณีในส่วนของการให้บริการรถกู้ชีพ-กู้ภัย ในการรับส่งผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาล นั้นอาจเกิดจากนโยบายในการให้บริการของหน่วยงานที่ไปส่งผู้ป่วยแล้วไม่ได้รับผู้ป่วยกลับบ้านด้วย ทั้งนี้คณะประเมินเห็นควรให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด หาแนวทางแก้ไขกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ควรมีการทำหนังสือชี้แจงไปทุกหมู่บ้าน เพื่อสร้างความเข้าใจกับชาวบ้าน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

วิทยาเขตสกลนคร

ที่ ๔๕๒ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๕ และข้อ ๖ แห่ง ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการบริการวิชาการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พ.ศ.๒๕๕๑ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และเป็นประโยชน์แก่ทางราชการ ในกรณีนี้เพื่อให้การดำเนินงานประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย ขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

- | | | |
|--|---------|----------------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไมเชิด | ศรีภูธร | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร | | รองประธาน |
| ๓. ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร | | กรรมการ |
| ๔. คณบดีคณะทรัพยากรธรรมชาติ | | กรรมการ |
| ๕. คณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี | | กรรมการ |
| ๖. นางจุฑามาศ | ทีอร่าม | กรรมการและเลขานุการ |
| ๗. นางสาวชลาวัลย์ | เห่งนัย | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่

๑. ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำข้อปรึกษาทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
๒. ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้

๒. คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร	ภูศรีฐาน	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุมินทร	बैารธรรม	กรรมการ
๓. อาจารย์อาภา	อยู่สุข	กรรมการ
๔. อาจารย์วิไลพร	หงษ์ขุนทด	กรรมการ
๕. อาจารย์นุชนภา	แก้วมุงคุณ	กรรมการ
๖. อาจารย์พยอม	กบิลพัฒน์	กรรมการ
๗. อาจารย์ชัชชัย	รัตนะพันธ์	กรรมการ
๘. อาจารย์สีตลา	วงศ์กาฬสินธุ์	กรรมการ
๙. อาจารย์อติตยา	อุ้นจันทิ	กรรมการ
๑๐. นางสาวพุทธชาติ	พรหมบุรมย์	กรรมการ
๑๑. อาจารย์อนุชาติ	ไชยทองศรี	กรรมการ
๑๒. อาจารย์หทัยรัตน์	หอมไกรลาศ	กรรมการ
๑๓. อาจารย์ทิพวรรณ	ศิริมาตร	กรรมการ
๑๔. อาจารย์ดาริกา	แสนพวง	กรรมการ
๑๕. อาจารย์วรรณิดา	สารีคำ	กรรมการ
๑๖. อาจารย์มานิตย์	सानอก	กรรมการ
๑๗. อาจารย์สมพงษ์	วะทันติ	กรรมการ
๑๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยณรงค์	ขาวทอง	กรรมการ
๑๙. อาจารย์เด็อนรุ่ง	สุวรรณโสภา	กรรมการ
๒๐. นางจุฑามาศ	ทีอร่าม	กรรมการ
๒๑. นางสาวนฤมล	สัทโส	กรรมการ
๒๒. อาจารย์พัชรี	ครองกิจศิริ	กรรมการ
๒๓. อาจารย์พุทธชาติ	ทองโคตร	กรรมการ
๒๔. อาจารย์สุดาพรรณ	อาจกล้า	กรรมการ
๒๕. อาจารย์สำเนียง	ลุนพัฒน์	กรรมการ
๒๖. อาจารย์ศรีบุญญ	ชัยวิเชียร	กรรมการ
๒๗. อาจารย์วินัย	หล้าวงษ์	กรรมการ
๒๘. อาจารย์วีระชัย	จรบุรมย์	กรรมการ
๒๙. นางสาวจันทิตา	แก้วทองมี	กรรมการ
๓๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา	พรหมเกษ	กรรมการ
๓๑. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๓๒. อาจารย์จิรวัดน์	ศุภโกศล	กรรมการ

๓๓. อาจารย์พานทอง	ศุภโกศล	กรรมการ
๓๔. อาจารย์ยุพิน	เรืองแจ้ง	กรรมการ
๓๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาติ	วรรณขาว	กรรมการ
๓๖. อาจารย์สุนันท์	แก้วอาษา	กรรมการ
๓๗. อาจารย์ชัญญาพัชญ์	จงจิตเจริญชัย	กรรมการ
๓๘. อาจารย์เพ็ญแข	วงศ์สุรียา	กรรมการ
๓๙. อาจารย์เสกสรร	พลสุวรรณ	กรรมการ
๔๐. อาจารย์ชัชฎา	หล้าวงษ์	กรรมการ
๔๑. อาจารย์ทรงยุทธ	ต้นวัน	กรรมการ
๔๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ พ.ต.ธเนศวร์อุดม	จุมพลหล้า	กรรมการ
๔๓. อาจารย์ประสิทธิ์	ชาระ	กรรมการ
๔๔. อาจารย์ภัทรวรรณ	สำราญเลข	กรรมการ
๔๕. อาจารย์รัชดาพร	บุญกอง	กรรมการ
๔๖. นายวุฒิพงษ์	ฮามวงศ์	กรรมการ
๔๗. รองศาสตราจารย์ น.สพ.ชำนาญวิทย์	พรหมโคตร	กรรมการ
๔๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลันธร	วิชาศิลป์	กรรมการ
๔๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิทักษ์พล	พรอเนก	กรรมการ
๕๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรอนงค์	พวงชมพู	กรรมการ
๕๑. นายพิเชษฐ	เทพบำรุง	กรรมการ
๕๒. นางสาวกมลวรรณ	จงจิตต์	กรรมการ
๕๓. นางสาวมิ่งกมล	หงษาวงศ์	กรรมการ
๕๔. นางสาวพิลาศลักษณ์	ปานประเสริฐ	กรรมการ
๕๕. นางนุชจรี	สตาจ์รัตน์	กรรมการ
๕๖. นางสาวราตรีลักษณ์	เกตุไพบูลย์	กรรมการ
๕๗. นางสาววาสนา	สกุลโนน	กรรมการ
๕๘. นางดวงพร	เทียนถาวร	กรรมการ
๕๙. นางสาวธัญญา	พากเพียร	กรรมการ
๖๐. นายสยาม	ประจตุหะศรี	กรรมการ
๖๑. นายมติ	นารามย์	กรรมการ
๖๒. อาจารย์ปานิสร่า	ประจตุหะศรี	กรรมการ
๖๓. นางสาวพนิดา	ไครลามเมา	กรรมการ
๖๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จักรศ	เมตตะอำรงค์	กรรมการ
๖๕. นางสาวภาณีชา	สัตนาโค	กรรมการ

๔. ดำเนินการอื่นๆ ที่ประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการ

๕. คณะกรรมการเงินและบัญชี

๑. นางจุฑามาศ	ที่อร่าม	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวนฤมล	สัพโส	กรรมการ
๓. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๔. นางสาวชลาลัย	เหง้าน้อย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

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

ให้คณะกรรมการที่ได้รับคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(รองศาสตราจารย์ไฉฉิต ศรีภูธร)

รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของ.....องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด.....

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ.....องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด..... เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนคณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
คำสะอาด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ให้ถูกต้องเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการของ.....องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด..... เป็นอย่างยิ่งคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับจะไม่มีการติดต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะประเมินจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ภาคผนวก ค

การวิเคราะห์ข้อมูล

		หมู่ที่			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	หมู่ที่ 1 บ้านคำสะอาด	28	7.3	7.3	7.3
	หมู่ที่ 2 บ้านดงจันทู	31	8.0	8.0	8.0
	หมู่ที่ 3 บ้านหนองหมากแซว	32	8.3	8.3	8.3
	หมู่ที่ 4 บ้านปลวก	21	5.4	5.4	5.4
	หมู่ที่ 5 บ้านยางคำ	31	8.0	8.0	8.0
	หมู่ที่ 6 บ้านนาดินจี	21	5.4	5.4	5.4
	หมู่ที่ 7 บ้านหนองไม้	21	5.4	5.4	5.4
Valid	หมู่ที่ 8 บ้านคำสะอาด 2	46	11.9	11.9	11.9
	หมู่ที่ 9 บ้านแสงตะวัน	32	8.3	8.3	8.3
	หมู่ที่ 10 บ้านหนองหมากแซว	31	8.0	8.0	8.0
	หมู่ที่ 11 บ้านธาตุโสภา	20	5.2	5.2	5.2
	หมู่ที่ 12 บ้านคำสะอาดพัฒนา	32	8.3	8.3	8.3
	หมู่ที่ 13 บ้านปลวก	20	5.2	5.2	5.2
	หมู่ที่ 14 บ้านปลวก	20	5.2	5.2	5.2
	Total	386	100.0	100.0	100.0

		อายุ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	อายุไม่เกิน 20ปี	5	1.3	1.3	1.3
	อายุ 21 - 40 ปี	30	7.9	7.9	7.9
Valid	อายุ 41 - 60 ปี	84	22.0	22.0	22.0
	อายุ 60 ปีขึ้นไป	263	68.8	68.8	68.8
	Total	386	100.0	100.0	100.0

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ชาย	133	34.8	34.8	34.8
หญิง	249	65.2	65.2	65.2
Total	386	100.0	100.0	100.0

ระดับการศึกษาสูงสุด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ประถมศึกษา	303	79.3	79.3	79.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	12	3.1	3.1	3.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	58	15.2	15.2	15.2
ปวส.	4	1.0	1.0	1.0
ปริญญาตรี	5	1.3	1.3	1.3
Total	386	100.0	100.0	100.0

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
เกษตรกร	317	82.1	82.1	82.1
ผู้ประกอบการ	4	1.0	1.0	1.0
ข้าราชการ	2	0.5	0.5	0.5
นักเรียน/นักศึกษา	12	3.1	3.1	3.1
ธุรกิจส่วนตัว	51	13.2	13.2	13.2
Total	386	100.0	100.0	100.0

ความถี่ที่ท่านมารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 ครั้ง/ปี	78	20.4	20.4	20.4
2 – 3 ครั้ง/ปี	104	27.2	27.2	27.2
4-5 ครั้ง/ปี	42	11.0	11.0	11.0
6 ครั้งขึ้นไป/ปี	162	41.4	41.4	41.4
Total	386	100.0	100.0	100.0

ภาคผนวก ง

ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร





ประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ดำเนินการโดย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร



ประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ดำเนินการโดย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

บรรณานุกรม

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