



ที่ สน ๗๑๓๐๑/ ว ๑๐๘๘

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด
หมู่ที่ ๑๒ ตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๑๐

๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน สมาชิกสภา อบต.คำสะอาด/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด จำนวน ๑ ฉบับ
๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ได้ดำเนินการจ้าง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
อีสาน วิทยาเขตสกลนคร เป็นที่ปรึกษาในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและการปฏิบัติงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
อีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตำบลคำสะอาดเสร็จสิ้นแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด จึงขอแจ้งผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มายังท่านเพื่อโปรดทราบ และขอความอนุเคราะห์จากท่านกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
ช่วยประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายและติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในหมู่บ้านของท่านเพื่อให้ประชาชน
ได้รับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นางลำพูน วงเวียน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

สำนักปลัด อบต.คำสะอาด
โทร./โทรสาร ๐-๔๒๗๐-๗๒๕๘

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด
เรื่อง ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ประจำปี ๒๕๖๔

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ได้ดำเนินการจ้าง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เป็นที่ปรึกษาในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตำบลคำสะอาด เสร็จสิ้นแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด จึงขอประกาศผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นางลำพูน วงเวียน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร



ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ดำเนินการโดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร



การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน
จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร

คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานด้านสาธารณสุข งานโครงสร้างพื้นฐาน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 10,966 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์

เอกสารฉบับนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นแนวทางการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครในปีต่อไป

คณะทำงาน

1. อาจารย์เดือนรุ่ง สุวรรณโสภา
2. นางจุฑามาศ ทือรัมย์
3. นางสาวชลาลัย เหมงน้อย
4. นางสาวนฤมล สัพโส
5. นายทรงศิลป์ ประทุมวงษ์
6. 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	4
บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด.....	6
2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	21
2.2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	21
2.2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	21
2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	23
2.3.1 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	23
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	23
2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ	23
2.4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ	26
2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	26
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	27
2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	32
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	33
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	34

บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย	36
4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ	36
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อกิจการด้านรายได้หรือภาษี	38
4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อกิจการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน	40
4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อกิจการด้านสาธารณสุข	43
4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อกิจการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	45
4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอ สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม.....	48
บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	50
5.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการ ให้บริการ 4 ด้าน.....	50
5.1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	50
5.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ	50
5.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50
5.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	50
5.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน	51
5.2.1 งานด้านรายได้หรือภาษี	51
5.2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน	51
5.2.3 งานด้านสาธารณสุข	51
5.2.4 งานโครงสร้างพื้นฐาน	51
ภาคผนวก	52
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น	52
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร	57
ภาคผนวก ค หนังสือลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรูปแบบออนไลน์	82
บรรณานุกรม	97

สารบัญตาราง

ตาราง 1 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร.....	39
ตาราง 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร.....	42
ตาราง 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ขององค์การ บริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร	44
ตาราง 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การ บริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร	47
ตาราง 5 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม	49

ชื่อเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
คำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

หน่วยงานศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ปีที่จัดพิมพ์ 2564

บทคัดย่อ

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

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานด้านสาธารณสุข และงานโครงสร้างพื้นฐาน ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็น ร้อยละ 96.42 โดยพึงพอใจด้านงานด้านสาธารณสุข มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านรายได้หรือภาษี 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 เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการบริหารราชการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และนอกจากนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการ

วางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น 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 งานด้านสาธารณสุข งานโครงสร้างพื้นฐาน
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

1.3. ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ทั้งนี้คณะผู้ดำเนินงานได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ใน 4 งาน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

1. งานด้านรายได้หรือภาษี
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน
3. งานด้านสาธารณสุข

4. งานโครงสร้างพื้นฐาน

โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

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

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,966 คน

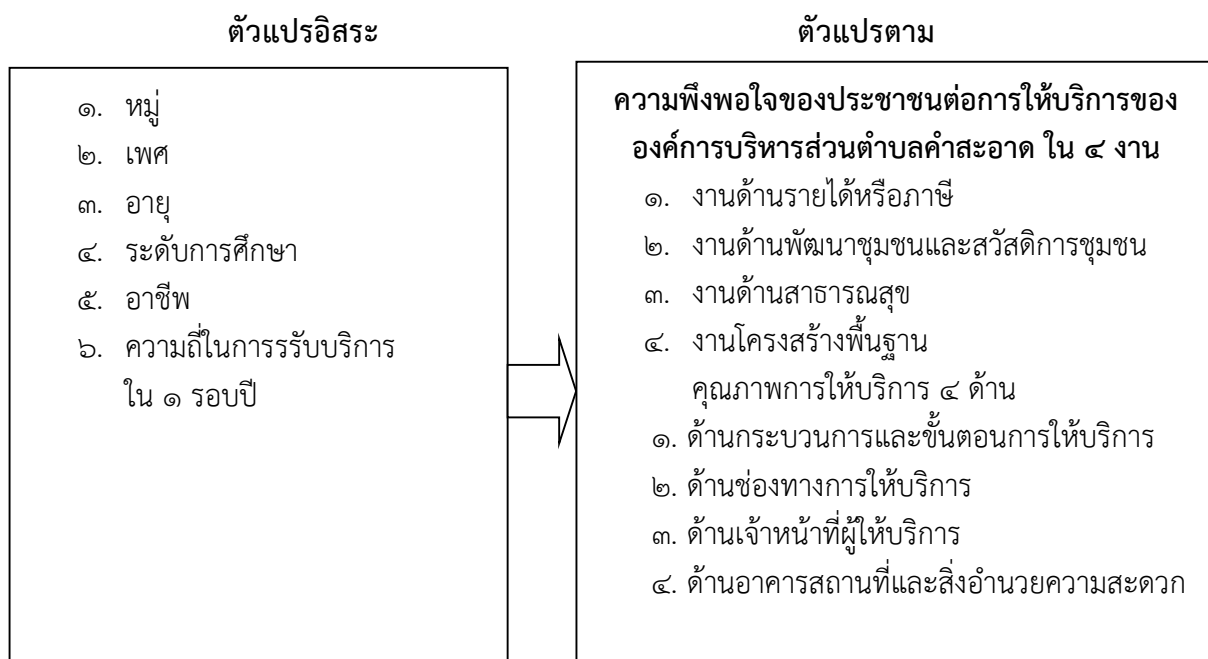
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ จำนวน 400 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 ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 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 งานด้านสาธารณสุข งานโครงสร้างพื้นฐาน

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 งานด้านสาธารณสุข งานโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งนี้ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้จัดระบบขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจน มีการตีประกาศ แจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับ ทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น

บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้ดำเนินงานได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและวรรณกรรมต่างๆ ต่างประเทศ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

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

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

ประวัติและที่ตั้งสำนักงาน

ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด เดิมอยู่ในพื้นที่ของตำบลโพนสูงตามลักษณะปกครองพื้นที่ต่อมาได้แยกจัดตั้งเป็นตำบลคำสะอาด เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2514 ยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2539 มีหมู่บ้านในเขตจำนวน 14 หมู่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 16 คน ที่ทำการตั้งอยู่ที่หมู่ 12 บ้านคำสะอาดพัฒนา ตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ลักษณะทั่วไป สภาพภูมิศาสตร์

สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบสูงสลับกับที่ลุ่มอยู่ห่างจากอำเภอสว่างแดนดิน ออกมาทางทิศตะวันตก 21 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

ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศมีทั้งหมด 3 ฤดู คือฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว

- ฤดูร้อนเริ่มประมาณปลายเดือนกุมภาพันธ์ ถึงประมาณเดือนพฤษภาคม
- ฤดูฝนเริ่มจากต้นเดือนมิถุนายน ถึงประมาณกลางเดือนตุลาคม
- ฤดูหนาวเริ่มประมาณกลางเดือนตุลาคม ถึงประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์

ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินเป็นดินร่วนปนทราย การใช้ที่ดิน พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ในการประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรมและเป็นที่อยู่อาศัย

ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

ลักษณะของเขตการปกครอง แบ่งเขตการปกครองเป็น 14 หมู่บ้าน ได้แก่

1. บ้านคำสะอาด หมู่ที่ 1
2. บ้านดงจันทู หมู่ที่ 2
3. บ้านหนองหมากแซว หมู่ที่ 3
4. บ้านปลวก หมู่ที่ 4
5. บ้านยางคำ หมู่ที่ 5
6. บ้านนาดินจี่ หมู่ที่ 6
7. บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 7
8. บ้านคำสะอาด 2 หมู่ที่ 8
9. บ้านแสงตะวัน หมู่ที่ 9
10. บ้านหนองหมากแซว หมู่ที่ 10
11. บ้านธาตุโสภะ หมู่ที่ 11
12. บ้านคำสะอาด พัฒนา หมู่ที่ 12
13. บ้านปลวก หมู่ที่ 13
14. บ้านปลวก หมู่ที่ 14

มีพื้นที่ทั้งหมดจำนวน 95 ตารางกิโลเมตร

ห่างจากกรุงเทพฯประมาณ 620 กิโลเมตร

ห่างจากที่ว่าการอำเภอประมาณ 21 กิโลเมตร

ห่างจากศาลากลางจังหวัดประมาณ 108 กิโลเมตร

โดยมีผู้นำชุมชนและประธานประชาคมแต่ละหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	รายชื่อ	ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน	เบอร์โทรศัพท์
1	นายยอดชาย เจริญมงคล	กำนันตำบลคำสะอาด	089-5751323
2	นายทัญญู รุ่งเรือง	บ้านดงจันทู หมู่ 2	096-6804485
3	นายเสถียร ศรีประชัย	บ้านหนองหมากแซว หมู่ 3	089-5775618
4	ว่าง	บ้านปลวก หมู่ 4	
5	นายภานุเดช อุ่มจันทา	บ้านบ้านยางคำ หมู่ 5	080-0070302
6	นายถนัด อ่อนละมูล	บ้านบ้านนาดินจี่ หมู่ 6	098-1017322
7	นายศุภชัย จันดีศรี	บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 7	093-5187369
8	นายปรีชา สายศรี	บ้านคำสะอาด 2 หมู่ 8	087-2143228
9	นายวันชัย สิมรัมย์	บ้านแสงตะวัน	080-6939049
10	นายฉวย จอมประมาณ	บ้านหนองหมากแซว หมู่ 10	093-6509623
11	นายสุบิน คำค้อ	บ้านธาตุโสภา	062-1283083
12	นายขวัญเมือง สุวรรณสน	บ้านคำสะอาดพัฒนา	089-5221311
13	นางลำไย พรหมบุตร	บ้านปลวก หมู่ 13	093-5526715
14	นายประยัต ขำขาว	บ้านปลวก หมู่ 14	063-0125583

รายชื่อประธานประชาคมแต่ละหมู่บ้าน

ที่	รายชื่อ	ตำแหน่ง ประธานประชาคม	ตำแหน่ง ระดับตำบล
1	นายยอดชาย เจริญมงคล	ประธานประชาคม หมู่ที่ 1	กรรมการ
2	นางสมใจ ศิริดล	ประธานประชาคม หมู่ที่ 2	กรรมการ
3	นายสวาท จอมประมาณ	ประธานประชาคม หมู่ที่ 3	กรรมการ
4	นายถวิลย์ อนุสนธิ์	ประธานประชาคม หมู่ที่ 4	กรรมการ
5	นายธีระวัฒน์ โพนเฉลียว	ประธานประชาคม หมู่ที่ 5	ประธานประชาคมระดับตำบล
6	นางบุญฉลอง อัมวงษา	ประธานประชาคม หมู่ที่ 6	กรรมการ
7	นายจันทร์ทร ดวงสีทอง	ประธานประชาคม หมู่ที่ 7	กรรมการ
8	นายบุญจันทร์ ทองทา	ประธานประชาคม หมู่ที่ 8	กรรมการ
9	นายประไพโร ยืนนาน	ประธานประชาคม หมู่ที่ 9	กรรมการ
10	นายนารอน ลิ้มวงศ์	ประธานประชาคม หมู่ที่ 10	กรรมการ
11	นายเสงี่ยม ต้นสาย	ประธานประชาคม หมู่ที่ 11	กรรมการ
12	นายบุญเรือง สุวรรณสน	ประธานประชาคม หมู่ที่ 12	กรรมการ
13	นางเสงี่ยม สีชัยมูล	ประธานประชาคม หมู่ที่ 13	กรรมการ
14	นายประหยัด ขำขาว	ประธานประชาคม หมู่ที่ 14	กรรมการ

การเลือกตั้ง

ตำบลคำสะอาด แบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 14 เขต
จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 6,638 คน
(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563)

ทำเนียบบุคลากร

ฝ่ายบริหาร

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

นางทองพูล บุญคง

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

นายสมจิต พรหมผัน

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

นายบุญตา วิเศษทรัพย์

เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

นายหนูกร ไชยเสนา

ฝ่ายนิติบัญญัติ

1. นายกวีพล ศรีชุมพล ประธานสภา
2. นายปานศักดิ์ นามสาขา รองประธานสภาฯ
3. นายสัมฤทธิ์ กองพันธ์
4. นายธวัช ชันทะมาศ
5. นายอภิสิทธิ์ ชัยมัชฌิม
6. นายบัญชา อุดมพร
7. นายสุริยันต์ บุญลือ
8. นายอินแปลง จันดีศรี
9. นายสุรพล ยินดี
10. นายทศพร ขาวสนิท
11. นางหนูจันทร์ กองวงษา
12. นายภู สืบสม
13. นายทรงกรด ต่วนเครือ
14. นางมุกดา แก้วอุ่นเรือน
15. นายวันเฉลิม สีกักดี
16. นายวรวิทย์ พรหมบุตร

ส่วนราชการ

สำนักปลัด

1. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
นางลำพูน วงเวียน (ปลัด อบต.)
2. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
นายราไฟ โคตะมา (นักบริหารงานอบต.)
3. หัวหน้าสำนักปลัด
นางสาวอารีย์ สำพะโว
4. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
- ว่าง -
5. เจ้าพนักงานธุรการ
- ว่าง -
6. นักทรัพยากรบุคคล
นายพิษณุ เอี่ยมขอฟุ้ง
7. นักวิชาการสาธารณสุข
นางสุธิมา ฉะฉิน
8. นิติกร
นายนิพนธ์ ชินสาย
9. นักวิชาการเกษตร
นายยุทธพงศ์ ชมเชย
10. เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
นายพงศกร จันทรวง
11. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
นายชาญณรงค์ ไก่ขัน
12. ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน
นางสาวศรีประไพ สายสอน
13. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
นางสาวมานิตา พิณทอง
14. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
- ว่าง - 1 อัตรา
15. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานสาธารณสุข
นางสาวพรทิพย์ โคราข
16. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเกษตร
นายศิริคงคา สารโพธิ์คำ
17. คนตักแต่งสวน
นายชินกร ยินดี
18. พนักงานขับรถยนต์
นายรังสรรค์ สิมรัมย์

19. พนักงานขับรถกู้ชีพกู้ภัย
- ว่าง 2 อัตรา-
20. พนักงานขับรถบรรทุกน้ำดับเพลิง
นายสุริยนต์ สีกันหา
21. พนักงานขับรถบรรทุกน้ำดับเพลิง
นายปรีดา อักษรกลาง
22. นักการภารโรง
นายสุวิทย์ บุญเสริม
23. พนักงานดับเพลิง
นายฉัตรดิกร ต้นสาย
24. พนักงานดับเพลิง
- ว่าง 1 อัตรา
25. คนงานทั่วไป (แม่บ้าน)
- ว่าง -

กองคลัง

1. ผู้อำนวยการกองคลัง
นางรัตชนี หงษ์ทอง (นักบริหารงานคลัง)
2. นักวิชาการเงินและบัญชี
นางจันทร์ฉาย พูลสง่า
3. นักวิชาการพัสดุ
- ว่าง -
4. เจ้าพนักงานพัสดุ
นางรจนา เจริญมงคล
5. เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
- ว่าง -
6. เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้
นางสาวมัทวรรณ ต้นสาย
7. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้
นางสาวศิริรักษ์ ต้นสาย
8. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
นางสาวสุธิดา ค้อสาเกษ
9. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
นางสาวสุภาวณี สายมายา
10. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
นางสาวศิริพร สารมานิตย์
11. ผู้ช่วยช่างสำรวจ
นางสาวชบาไพร ภาคะ

112 ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ
นางสาวอำนวย พรสวัสดิ์

กองช่าง

1. ผู้อำนวยการกองช่าง
ว่าที่ร้อยตรีธีรชน กาญจนบุตร (นักบริหารงานช่าง)
2. วิศวกรโยธา
- ว่าง -
3. นายช่างโยธา
- ว่าง -
4. นายช่างสำรวจ
นายวิญญู บุตรพันธ์
5. เจ้าพนักงานธุรการ
- ว่าง -
6. ผู้ช่วยนายช่างเขียนแบบ
นายจันทา สีแก้ว
7. ผู้ช่วยนายช่างไฟฟ้า
นายปิยะพงษ์ หาริตะวัน
8. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
นางสาวมุกกระวี จันทศรี
9. ผู้ช่วยนายช่างสำรวจ
- ว่าง -
10. ผู้ช่วยนายช่างโยธา
นางสาวพรนภา บุญลือ
11. พนักงานขับรถยนต์
นายธวัชชัย ต้นสาย
12. คนงานทั่วไป (พนักงานสูบน้ำ)
- ว่าง -
13. พนักงานขับเครื่องจักรกลขนาดเบา (รถกระเช้าไฟฟ้า)
นายธนภุต พราหมณ์น้อย

กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

1. ผู้อำนวยการกองการศึกษา
- ว่าง -
2. นักวิชาการศึกษา
นายไพโรลา ทานะพันธ์
3. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
นางสาวอัจฉรา พรหมยิ่ง
4. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ

นางสาวธัญวรัตน์ สุตะคาน

5. ครู จำนวน 11 คน

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| 1. นางบรรจง ต้นสาย | ตำแหน่ง ครูชำนาญการ คศ.2 |
| 2. นางอำนาจ ศรีชุมพล | ตำแหน่ง ครูชำนาญการ คศ.2 |
| 3. นางธัญวรัตน์ ตัวนเครือ | ตำแหน่ง ครูชำนาญการ คศ.2 |
| 4. นางรุ่งนภา แก้วกันยา | ตำแหน่ง ครูชำนาญการ คศ.2 |
| 5. นางธนัญดา สืบสม | ตำแหน่ง ครูชำนาญการ คศ.2 |
| 6. นางเจษฎาพร กำแหงมิตร | ตำแหน่ง ครูชำนาญการ คศ.2 |
| 7. นางศรีสะอาด เจริญมงคล | ตำแหน่ง ครูชำนาญการ คศ.2 |
| 8. นางลัดดาวรรณ สืบสม | ตำแหน่ง ครูชำนาญการ คศ.2 |
| 9. นางสาวนุชนันท์ ไชศรี | ตำแหน่ง ครูชำนาญการ คศ.2 |
| 10. นางพรทิภา บุญสาร | ตำแหน่ง ครูชำนาญการ คศ.2 |
| 11. นางสาวยุวณี ภักดีราช | ตำแหน่ง ครูชำนาญการ คศ.2 |

7. ผู้ดูแลเด็ก จำนวน 10 คน

1. นางสาวอุทัยวัลย์ ทองปาน
2. นางสาวโสภา จันทะกิจ
3. นางกัลนิฐา เหมะธูลิน
4. นางมณีกานต์ นะธิศรี
5. นางสาวยุพิน วงเวียน
6. นางปรัชญา โกษาแสง
7. นางสาวรร แสนภพ
8. นางประภาส กุลชาติ
9. นางสาวณัฐกานต์ อาป้อง
10. นางสาวปวีณา แก้วโพหนอง
11. นางสาวสุนิศา ปานเชียงวงษ์
12. ผู้ดูแลเด็ก - ว่าง - 1 อัครา

กองสวัสดิการสังคม

1. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม
นายก้าพล ก้อนตาล (นักบริหารงานสวัสดิการสังคม)
2. นักพัฒนาชุมชน
นางสาวรสุภา มงคลนำ
3. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
นายพงศ์ทวี กุลชาติ
4. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน
นายธวัชชัย เหมะธูลิน

หน่วยตรวจสอบภายใน**1. นักวิชาการตรวจสอบภายใน**

- ว่าง -

ยานพาหนะขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาดมีดังนี้

1.รถยนต์บรรทุก (ปิคอัพ) 2 ประตู	จำนวน 2 คัน
2.รถยนต์บรรทุก (ปิคอัพ) 4 ประตู	จำนวน 3 คัน
3.รถยนต์กู้ชีพกู้ภัย	จำนวน 1 คัน
4.รถบรรทุกน้ำเอนกประสงค์	จำนวน 1 คัน
5. รถกระเช้าไฟฟ้า	จำนวน 1 คัน
6.รถจักรยานยนต์	จำนวน 1 คัน
รวมจำนวน	9 คัน

ประชากร

มีประชากรทั้งหมด 10,966 คน แยกเป็นชาย 5,480 คน หญิง 5,486 คน จำนวน 3,357 ครัวเรือน ข้อมูล ณ เดือน พฤษภาคม 2564
(ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอสว่างแดนดิน)

หมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
บ้านคำสะอาด หมู่ที่ 1	268	386	413	799
บ้านดงจันทู หมู่ที่ 2	257	451	460	911
บ้านหนองหมากแซว หมู่ที่ 3	276	477	455	932
บ้านปลวก หมู่ที่ 4	235	289	323	612
บ้านยางคำ หมู่ที่ 5	280	458	438	896
บ้านนาดินจี่ หมู่ที่ 6	212	288	318	606
บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 7	166	307	277	584
บ้านคำสะอาด 2 หมู่ที่ 8	353	573	547	1,120
บ้านแสงตะวัน หมู่ที่ 9	264	478	450	928
บ้านหนองหมากแซว หมู่ที่ 10	297	426	466	892
บ้านธาตุโสภา หมู่ที่ 11	175	303	291	594
บ้านคำสะอาดพัฒนา หมู่ที่ 12	284	475	457	932
บ้านปลวกหมู่ที่ 13	153	295	291	586
บ้านปลวก หมู่ที่ 14	137	274	300	574
รวม	3,357	5,480	5,486	10,966

สภาพทางสังคม

การศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 7 แห่ง ดังนี้

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก วัดสุวรรณวิสุทธิาราม
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก วัดสีมาธิการาม
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก วัดอัมพวัน
4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านยางคำ
5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านดงจันทู
6. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านหนองหมากแขว
7. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านหนองไผ่

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 6 แห่ง (ขยายโอกาส 1 แห่ง)

คือโรงเรียนบ้านคำสะอาด

ศูนย์การศึกษานอกระบบตามอัธยาศัย จำนวน 1 แห่ง

การสาธารณสุข

- มีระบบไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน (การใช้คิดเป็นร้อยละ 100)
- ประปาหมู่บ้านเข้าถึงทุกหมู่บ้าน (การใช้ร้อยละ 100)
- โรงน้ำดื่มชุมชน จำนวน 9 แห่ง ได้แก่ หมู่ที่ 1 ,หมู่ที่ 2 ,หมู่ที่ 5, หมู่ที่ 6, หมู่ที่ 8, หมู่ที่ 10, หมู่ที่ 11, หมู่ที่ 12, หมู่ที่ 13

สาธารณสุข

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

การสังคมสงเคราะห์

- ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 1,241 ราย
 - ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยความพิการ จำนวน 424 ราย
 - ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 24 ราย
- ข้อมูลกองสวัสดิการสังคม ณ วันที่ 30 สิงหาคม 2564

ด้านระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

- การคมนาคม/ขนส่ง ใช้เส้นทางบกโดยใช้ถนนสาย 10035 หนองย่างขึ้น นาดีนจี เป็นเส้นทางหลักในการคมนาคมขนส่งการจราจร มีผู้ใช้รถยนต์พาหนะทางบก คือรถยนต์ และรถจักรยานยนต์

การไฟฟ้า

- มีครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า ทุกครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 100
- หน่วยงานเจ้าของไฟฟ้าคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การประปา

ประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดำเนินการโดย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

- มีครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา ทุกครัวเรือน
- ประปาหมู่บ้าน จำนวน 14 จุด

โทรศัพท์

- มีการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด โดยผู้ให้บริการได้แก่ AIS ,True และ Dtac

ไปรษณีย์และการสื่อสาร

- มีไปรษณีย์เอกชนที่ได้รับอนุญาต จำนวน 1 แห่ง
- มีผู้ให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ บริษัท 3BB ,True , TOT

ด้านเศรษฐกิจ

การเกษตรประชาชนส่วนประกอบอาชีพเกษตร ทำนา ประมาณร้อยละ 65 สวนหรือพืชไร่ร้อยละ 30 อื่นๆ ประมาณร้อยละ 5

1. ด้านปศุสัตว์ เลี้ยงไว้เพียงพอสำหรับบริโภคและจำหน่าย เช่น โค กระบือ เป็ด ไก่
2. ร้านจำหน่ายแก๊สใช้ในครัวเรือน จำนวน 6 แห่ง
3. มีโรงสี จำนวน 10 แห่ง
4. ร้านเกมส์และอินเทอร์เน็ต จำนวน 5 ร้าน
5. ร้านขายอาหาร จำนวน 9 ร้าน
6. ร้านค้า ขายของชำ จำนวน 30 ร้าน
7. ร้านซ่อมรถ จำนวน 10 ร้าน
8. ร้านคอนกรีต หล่อเสา จำนวน 2 ร้าน
9. สถานพยาบาล จำนวน 1 แห่ง
10. ร้านเสริมสวย จำนวน 6 ร้าน
11. ร้านหล่อแบบพิมพ์วัด จำนวน 1 แห่ง
12. สถานให้บริการน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 1 แห่ง
13. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ
 - การจัดตั้งกลุ่มอาชีพต่าง ๆ จำนวน 20 กลุ่ม
 - การจัดตั้งศูนย์สาธิตการตลาด (ร้านค้าชุมชน) จำนวน 8 แห่ง คือ หมู่ที่ 1, หมู่ที่ 5, หมู่ที่ 6, หมู่ที่ 8, หมู่ที่ 11, หมู่ที่ 12, หมู่ที่ 13
 - กลุ่มอาชีพที่มีชื่อเสียงมีผลงานคือกลุ่มทอผ้าไหม หมู่ที่ 3 บ้านหนองหมากแซว โดยได้รับรางวัลชนะเลิศประเภทการประกวดผ้าไหมหลายครั้ง
 - กลุ่มทอผ้าย้อมคราม
 - กองทุนหมู่บ้าน 13 กองทุน

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัดและสำนักสงฆ์ จำนวน 18 แห่ง

7.2 วัดที่สำคัญ อาทิเช่น

ประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดำเนินการโดย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

วัดป่าบ้านปลวก หมู่ที่ 11 สิ่งสำคัญมีโบราณสถานเก่าแก่โบสถ์ และศิลาแลงสมัยขอม
วัดป่าภูมิพิทักษ์ หมู่ที่ 7 บ้านหนองไผ่ สิ่งที่สำคัญมีโบสถ์และสิมมา ซึ่งเป็นรูป
สี่เหลี่ยม สมัยขอม

7.3 โบราณสถานและแหล่งท่องเที่ยว

- วัดป่าภูมิพิทักษ์ บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 7 มี ชาติศิลาแลงและสิมมา สมัยขอม
- วัดป่าบ้านปลวก ซึ่งมีต้นไม้ใหญ่ที่เกิดขึ้นบนยอดเจดีย์โบราณ เชื่อว่าต้นไม้นี้ได้โอบอุ้มเจดีย์นี้ไว้ไม่ให้พังทลาย
- วัดหงษาวดี ตั้งอยู่ที่บ้านยางคำ หมู่ที่ 5 ซึ่งอยู่ระหว่างการสำรวจของกรมศิลปากร เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถานที่สำคัญ
- วัดป่าสามัคคีท่าหลวง ตั้งอยู่ที่บ้านหนองหมากแซว ซึ่งเป็นวัดเก่าแก่
- ศาลเจ้าปู่ศรีสุทโธ หรือ ปู่หนองคูน ตั้งอยู่ที่บ้านปลวก ซึ่งเป็นที่เป็นที่เคารพบูชาของประชาชนตำบลคำสะอาด
- อ่างเก็บน้ำห้วยบัง ตั้งอยู่ที่ บ้านคำสะอาด 2 หมู่ที่ 8 สภาพภูมิทัศน์บริเวณรอบๆ สวยงามสามารถปรับปรุงเป็นแหล่งท่องเที่ยวมีเนื้อที่ประมาณ 200 ไร่

7.4 ขนบธรรมเนียม ประเพณี และความเชื่อ

ชาวตำบลคำสะอาดได้รักษาขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมโบราณของตนไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเพณีที่เกี่ยวกับพระพุทธศาสนา ซึ่งตนเลื่อมใสศรัทธาโดยจำแนกได้ดังนี้

- 1) บุญผะเหวดหรือบุญเดือนสี่ บุญที่มีการเทศน์ผะเหวดหรือมหาชาติ เรียกบุญพระเวส หนังสือมหาชาติหรือเวสสันดรชาดกเป็นหนังสือชาดกที่แสดงจริยาวัตรของพระพุทธเจ้าคราวพระองค์เสวยพระชาติเป็นพระเวสสันดรเป็นหนังสือเรื่องยาว มี 13 กัณฑ์ บุญพระเวสสันดรกำหนดทำในเดือนสี่
- 2) บุญบั้งไฟ หรือเรียกว่า บุญเดือนหก การนำเอาดินประสิว (ขี้เกีย) โปรตัสเซียมไนเตรท มาคั่วผสมกับถ่าน เรียกว่า หมื่อ เอาหมื่อใส่ กระบอกไม้ไผ่ (ปัจจุบันพัฒนาเป็นท่อพลาสติกหรือท่อพีวีซี) ตาให้แน่น แล้วเจาะรู เรียกว่า บั้งไฟ
- 3) บุญเข้าพรรษาการอยู่ประจำในอาวาสแห่งเดียวตลอด 3 เดือนในฤดูฝน เรียกว่าเข้าพรรษาโดยปกติกำหนดเอาวันแรม 1 ค่ำ เดือน 8 เป็นวันเข้าพรรษา ซึ่งชาวบ้านจะมีการถวายผ้าอาบน้ำฝน ถวายเทียนพรรษา และมีการทำบุญ เป็นต้น
- 4) บุญออกพรรษา การออกจากเขตจำกัด ไปพักแรมที่อื่นได้ เรียกว่า ออกพรรษา พรรษา หมายถึง ฤดูฝน ปีหนึ่งมี 4 เดือน คือ ตั้งแต่แรม 1 ค่ำ เดือน 8 ถึง ขึ้น 15 ค่ำเดือน 12 ในระยะ 4 เดือน 3 เดือนแรกให้เข้าพรรษาก่อน เข้าครบกำหนด 3 เดือน แล้วให้ออกพรรษา อีก 1 เดือน ให้หาผ้าจีวรมาผลัดเปลี่ยนการทำบุญมีให้ทาน เป็นต้น
- 5) บุญประเพณีก่อเจดีย์ทราย วัดท่าหลวง เกิดจากความเชื่อว่าเป็นการสร้างปราสาทหรือที่อยู่บนสวรรค์ เวลาที่ตายไปจะได้มีที่อยู่อาศัยซึ่งได้สร้างไว้ก่อนแล้ว เพราะในสมัยก่อนคนจะเชื่อในระบบโลกภูมิเรื่องสวรรค์ทั้งนี้ ถือเป็นอีกหนึ่งประเพณีที่ชาวตำบลคำสะอาด ยังร่วมกันอนุรักษ์และสืบสานไว้จวบจนปัจจุบันประเพณีก่อพระเจดีย์ทรายกลบธาตุจัดขึ้นในช่วงสงกรานต์ของทุกปีเป็นประเพณี

นอกจากนี้ยังมีความเชื่อเดิมที่ปฏิบัติสืบทอดกันมาแต่โบราณ คือ ฮีตสิบสองคองสิบสี่ ฮีตสิบสอง มาจากคำ 2 คำ คือ ฮีต กับ สิบสอง ฮีตมาจากคำว่า จาริต หมายถึงสิ่งที่ปฏิบัติสืบทอดกันมาจนกลายเป็นประเพณีที่ดั่งาม ชาวอีสาน เรียกว่า จาฮีต หรือ ฮีต สิบสอง หมายถึง เดือนทั้ง 12 เดือน ในหนึ่งปีฮีตสิบสอง จึงหมายถึง ประเพณีที่ประชาชนชาวอีสานได้ปฏิบัติสืบทอดกันมาต่างๆ ทั้งสิบสองเดือนในแต่ละปีประเพณีทั้งสิบสองเดือนที่ชาวอีสานถือปฏิบัติกันมานั้นล้วนเป็นประเพณีที่ส่งเสริมให้คนในชุมชน ได้ออกมาร่วมกิจกรรมพบปะสังสรรค์กันเพื่อความสนุกสนานรื่นเริงและเพื่อความสามัคคีมีความรักใคร่กัน ของคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นการสืบทอดสิ่งที่ดั่งามมาจวบจนปัจจุบัน ประเพณีอีสานส่วนใหญ่จะมีเอกลักษณ์แตกต่างจากประเพณีภาคอื่นๆ(อาจคล้ายคลึงกับประเพณีของทางภาคเหนือบ้างเพราะมีที่มาค่อนข้างใกล้เคียงกัน)ประเพณีอีสาน ได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมล้านช้าง (แถบหลวงพระบางประเทศลาว) จึงจะเห็นได้ว่าประเพณีของชาวอีสาน และชาวลาวมีความคล้ายกัน เพราะมีที่มาเดียวกันและชาวอีสานและชาวลาวก็ไปมาหาสู่กันเป็นประจำเยี่ยงญาติพี่น้องทำให้มีการถ่ายทอดวัฒนธรรมระหว่างกันด้วย

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

คองสิบสี่แบบที่ 1 กล่าวถึงผู้เกี่ยวข้องกับครอบครัวในสังคมตลอดจนผู้มีหน้าที่ปกครองบ้านเมือง

คองสิบสี่แบบที่ 2 กล่าวถึงหลักการที่พระมหากษัตริย์ทรงปฏิบัติในการปกครองบ้านเมืองและข้อที่ประชาชนควรปฏิบัติต่อพระมหากษัตริย์ และจารีตประเพณีที่พึงปฏิบัติให้บ้านเมืองสงบสุข

คองสิบสี่แบบที่ 3 กล่าวถึงธรรมที่พระราชาก็ยึดถือปฏิบัติ และเน้นหนักให้ประชาชนปฏิบัติตามจารีตประเพณี และข้อที่คนในครอบครัวพึงปฏิบัติต่อกัน

คองสิบสี่แบบที่ 4 กล่าวถึงไปแนวทางฮีตบ้านครองเมือง คือการดำเนินการปกครองบ้านเมืองเพื่อให้บ้านเมืองอยู่เป็นสุขและปฏิบัติตามประเพณี

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

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

9. ด้านอื่น ๆ

9.1 ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย

- การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสว่างแดนดิน
- มีศูนย์ตำรวจชุมชนอาสาสมัครแจ้งข่าว จำนวน 1 แห่ง

- มีศูนย์ อปพร. 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด และสมาชิก อปพร.จำนวน 200 คน

9.2 เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น(ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

ประชาชนทั้ง 14 หมู่บ้าน มีวิถีชีวิตที่พึ่งพาการเกษตรและความต้องการแหล่งน้ำในการทำการเกษตรแหล่งน้ำสำคัญ

- แม่น้ำสงคราม ,ลำห้วยเสาคำ,ลำห้วยไร่,ลำห้วยคำชน,ห้วยหนองซาด, ห้วยน้ำเค็ม ห้วยวังแสง, ห้วยหมากเต็น,ห้วยแซง,
- อ่างเก็บน้ำห้วยบง,อ่างเก็บน้ำคำปลาฝา
- หนองบ่อ,หนองเลิงเปือย, หนองปลวก, หนองยาง, หนองคึกฤทธิ์,หนองตะไก่อ,หนองดุน,หนองน้ำหมาก,หนองกุดแกลบ,หนองเลิงเปือยใหญ่,หนองความ,หนองบุงเปือย, หนองไผ่, หนองกระตึก

2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เองเพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

2. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ 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) ได้อธิบายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และห่วงหาพันต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธา

เลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

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

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

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

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

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

2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (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 การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กิตติธัช อิมวัฒนกุล (2553: 7-8 อ้างถึง ชวงค์ ฉายะบุตร: 2539) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูดยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

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

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุลักษณะประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี 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 การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์สถานที่ 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 อรุณสุขจุฑา (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 ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามี ความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำ การบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมี ความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

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

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็น

การจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการ เอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

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

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

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

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

Parasuraman (1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้า มักจะพิจารณาจากตัวสินค้าและยึดถือผล

ที่สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิตแต่สำหรับคุณภาพของบริการ จะมีความแตกต่างกันออกไปเนื่องจากลักษณะสำคัญของบริการคือ บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยก หรือเก็บรักษาได้ ทำให้คุณภาพการบริการถูกประเมินทั้งจากกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

Scardina (1994) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย

1. สิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เวชภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ

2. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม

3. การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการ

4. การให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ อรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

5. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

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

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ

V = Voluntary 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 ตลอดจนต้องมีความจริงจังของเพื่อนร่วมงานเป็นพื้นฐาน

อุทัย หิรัญโต (2530) กล่าวว่า ผลเสียของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการส่งผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการแก่ประชาชน กล่าวคือ ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเป็นสาเหตุหนึ่งที่

นำไปสู่ความล้มเหลว และเสื่อมประสิทธิภาพ ตลอดจนมีส่วนทำลายศรัทธาของประชาชนที่มีต่อราชการ ซึ่งมูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการอาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

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

2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น มีผู้ให้ความสนใจทำการศึกษาวิจัย ไว้ในหลากหลายแง่มุม ดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยมหิดล (2558: บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.62 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.05 รองลงมาเป็นงานบริการด้านทะเบียน 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 และในด้านการให้บริการอย่าง

ก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

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

วิทยาลัยนครราชสีมา (2555: บทสรุปผู้บริหาร) 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 จังหวัดสกลนครเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้ดำเนินการได้ดำเนินการ 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 หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 10,966 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ ดังสมการด้านล่าง จากนั้นเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{10,966}{1 + 10,966 (0.05)^2} = 371$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในแต่ละด้าน เท่ากับ 371 คน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ เพื่อการเก็บข้อมูลให้ครบถ้วน คณะทำงานใช้แบบสอบถาม 400 ชุด ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 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 ได้ประชุมคณะทำงาน ประกอบด้วยหัวหน้าทีม

ทำงาน 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 งานด้านสาธารณสุข งานโครงสร้างพื้นฐาน ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ คณะทำงานได้จัดทำแบบสอบถามไว้จำนวน 400 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)

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ

F แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Mean)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

n แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นการวัดการกระจายที่นิยมใช้กันมากเขียนแทนด้วย S.D. หรือ S

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

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

4. หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

เป็นค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้จากสูตรครอนบาช (Cronbach) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยแบบทดสอบค่าคะแนนที่ได้อาจจะเป็นค่าอะไรก็ได้ที่มีค่ามากกว่า 1 สูตรที่ใช้ในการคำนวณมีดังนี้

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

เมื่อ

α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
n	แทน	จำนวนข้อของแบบทดสอบ
S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของแบบทดสอบรายข้อ
S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผลการดำเนินการวิจัยดังนี้

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

- 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.1.2 งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4.1.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน
- 4.1.4 งานด้านสาธารณสุข
- 4.1.5 งานโครงสร้างพื้นฐาน

4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานด้านสาธารณสุข และงานโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนในพื้นที่ ตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจำแนกข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในพื้นที่ บ้านคำสะอาด 2 หมู่ที่ 8 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ บ้านดงจันทู หมู่ที่ 2 บ้านหนองหมากแซว หมู่ที่ 3 บ้านแสงตะวัน หมู่ที่ 9 และบ้านคำสะอาดพัฒนา หมู่ที่ 12 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง โดยมีช่วงอายุอยู่ระหว่าง อายุ 41 - 60 ปี ระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ส่วนใหญ่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด 1 ครั้ง/ปี รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

		จำนวน	ร้อยละ
ชุมชน	บ้านคำสะอาด หมู่ที่ 1	29	7.25
	บ้านดงจันทู หมู่ที่ 2	33	8.25
	บ้านหนองหมากแซว หมู่ที่ 3	33	8.25
	บ้านปลวก หมู่ที่ 4	22	5.50
	บ้านบ้านยางคำ หมู่ที่ 5	32	8.00
	บ้านบ้านนาดินจี่ หมู่ที่ 6	22	5.50
	บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 7	24	6.00
	บ้านคำสะอาด 2 หมู่ที่ 8	42	10.50
	บ้านแสงตะวัน หมู่ที่ 9	33	8.25
	บ้านหนองหมากแซว หมู่ที่ 10	32	8.00
	บ้านธาตุโสภา หมู่ที่ 11	23	5.75
	บ้านคำสะอาดพัฒนา หมู่ที่ 12	33	8.25
	บ้านปลวก หมู่ที่ 13	22	5.50
	บ้านปลวก หมู่ที่ 14	20	5.00
	รวม	400	100
เพศ	ชาย	185	46.25
	หญิง	215	53.75
	รวม	400	100
ช่วงอายุ	อายุไม่เกิน 20ปี	5	1.25
	อายุ 21 - 40 ปี	125	31.25
	อายุ 41 - 60 ปี	203	50.75
	อายุ 60 ปีขึ้นไป	67	16.75
	รวม	400	100
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	260	65
	มัธยมศึกษาตอนต้น	42	10.5
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	77	19.25
	ปวส.	16	4
	ปริญญาตรี	5	1.25
	รวม	400	100
อาชีพ	เกษตรกร	316	79
	ผู้ประกอบการ	26	6.5
	ข้าราชการ	13	3.25
	นักเรียน/นักศึกษา	21	5.25
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	2.25

	ธุรกิจส่วนตัว	15	3.75
	รวม	400	100
ความถี่การใช้บริการ	1 ครั้ง/ปี	246	61.5
	2 – 3 ครั้ง/ปี	65	16.25
	4-5 ครั้ง/ปี	35	8.75
	6 ครั้งขึ้นไป/ปี	54	13.5
	รวม	400	100

4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.43 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 6 ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็นมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.62 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 7 ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็นเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และมีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.91 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 6 ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.03 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.25 โดยมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในตาราง

ตาราง 1 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.71	.470	94.30	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.80	.467	96.10	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.82	.451	96.40	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.85	.406	96.90	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.81	.460	96.15	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.94	.184	98.70	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.82	.204	96.43	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4.56	.270	91.20	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.51	.375	90.20	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.29	.270	85.80	มาก
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.59	.148	91.75	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.54	.325	90.80	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	400	4.59	.140	91.80	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.29	.000	85.80	มาก
เฉลี่ย	400	4.48	.125	89.62	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.92	.233	98.45	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.82	.209	96.40	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.81	.253	96.20	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	400	4.83	.148	96.60	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.63	.178	92.60	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	400	4.76	.208	95.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.80	.095	95.91	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.88	.275	97.55	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	400	4.61	.140	92.20	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.64	.178	92.80	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.80	.213	96.00	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.83	.294	96.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.75	.134	95.03	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน	400	4.71	.090	94.25	มากที่สุด

4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวม รวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.07 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 6 ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.38 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 7 ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสารมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา ประชาชนชาวมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.36 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 6 ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.68 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาดสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.87 โดยประชาชนพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง

ตาราง 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรมผล
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.88	.383	97.65	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.76	.553	95.10	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	400	4.84	.456	96.75	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.87	.401	97.40	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.86	.428	97.20	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.92	.310	98.30	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.85	.223	97.07	มากที่สุด
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4.87	.395	97.40	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.86	.404	97.20	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.85	.372	97.05	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.89	.331	97.70	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.88	.392	97.60	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	400	4.81	.401	96.20	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.93	.279	98.50	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.87	.166	97.38	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.94	.255	98.80	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.97	.230	99.30	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.89	.371	97.75	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	400	4.93	.279	98.50	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.88	.334	97.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	400	4.91	.304	98.15	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.92	.121	98.36	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.92	.283	98.45	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	400	4.98	.178	99.55	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.94	.264	98.70	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.95	.238	99.00	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.89	.331	97.70	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.93	.125	98.68	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน	400	4.89	.082	97.87	มากที่สุด

4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.67 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 6 ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.67 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 7 ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร และมีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.76 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 6 ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่

ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา ประชาชน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.89 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาดสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุขในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.25 โดยพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง

ตาราง 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.72	.509	94.31	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.77	.552	95.36	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.86	.452	97.18	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.89	.396	97.78	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.85	.462	96.93	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.92	.322	98.49	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.83	.223	96.67	มากที่สุด
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	400	4.91	.376	98.18	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.91	.376	98.18	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.96	.271	99.19	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.89	.448	97.83	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.94	.326	98.79	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	400	4.95	.234	99.04	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.97	.191	99.44	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.93	.167	98.67	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.93	.273	98.59	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.96	.235	99.14	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.94	.277	98.89	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	400	4.93	.269	98.64	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.96	.214	99.24	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	400	4.90	.311	98.03	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.94	.113	98.76	มากที่สุด
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.93	.276	98.54	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	400	4.97	.185	99.49	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.94	.248	98.89	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.96	.214	99.24	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.91	.295	98.29	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.94	.137	98.89	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน	400	4.91	.111	98.25	มากที่สุด

4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.62 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 6 ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.72 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 7 ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.06 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 6 ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.90 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐาน ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.32 โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง

ตาราง 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐาน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.55	.659	90.95	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.63	.692	92.60	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.64	.713	92.70	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.71	.626	94.20	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.74	.574	94.75	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.83	.474	96.50	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.68	.363	93.62	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4.80	.526	95.95	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.82	.488	96.40	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.81	.525	96.15	มากที่สุด
2.4 มีกลองเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.77	.612	95.35	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.74	.621	94.70	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	400	4.68	.599	93.55	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.90	.397	97.95	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.79	.340	95.72	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.83	.445	96.70	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.81	.517	96.10	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.76	.605	95.10	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	400	4.83	.478	96.55	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.86	.417	97.25	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	400	4.73	.576	94.65	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.80	.320	96.06	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.80	.480	96.00	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	400	4.80	.536	95.95	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.78	.517	95.60	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	400	4.86	.421	97.15	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.74	.573	94.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.80	.367	95.90	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน	400	4.77	.248	95.32	มากที่สุด

4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการชุมชน งานด้านสาธารณสุข และงานโครงสร้างพื้นฐาน ในกระบวนการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสอบถามประชากรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้วยการใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุดจากผลการสำรวจ สรุปได้ว่า

งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.25 โดยมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.87 โดยประชาชนพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ

งานด้านสาธารณสุข ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมี

ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.25 โดยพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

งานโครงสร้างพื้นฐาน ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.32 โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครทั้ง 4 งาน คือ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานด้านสาธารณสุข งานโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.42 โดยพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง

ตาราง 5 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

งานที่ประเมิน	งานด้านรายได้หรือภาษี	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน	งานด้านสาธารณสุข	งานโครงสร้างพื้นฐาน	เฉลี่ย
ประเด็นความพึงพอใจ					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.82	4.85	4.83	4.68	4.80
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.48	4.87	4.93	4.79	4.77
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	4.92	4.94	4.80	4.86
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	4.93	4.94	4.80	4.86
คะแนนเฉลี่ย	4.71	4.89	4.91	4.77	4.82
คิดเป็นร้อยละ	94.25	97.87	98.25	95.32	96.42
สรุประดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาดในการให้บริการ 4 ด้าน

5.1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานด้านสาธารณสุข และงานโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.95

5.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานด้านสาธารณสุข และงานโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.35

5.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานด้านสาธารณสุข และงานโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.27

5.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานด้านสาธารณสุข และงานโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.27

5.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน

5.2.1 งานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.25

5.2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.87

5.2.3 งานด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.25

5.2.4 งานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานโครงสร้างพื้นฐาน ในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.32

สรุป

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน งานด้านสาธารณสุข และงานโครงสร้างพื้นฐาน ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครมีความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.42

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

วิทยาเขตสกลนคร

ที่ ๔๒๘ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๕ และข้อ ๖ แห่งระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการบริการวิชาการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พ.ศ.๒๕๕๑ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และเป็นประโยชน์แก่ทางราชการ ในการนี้เพื่อให้การดำเนินงานประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย ขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ขว่ง	สารคล่อง	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร		รองประธาน
๓. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร		กรรมการ
๔. คณบดีคณะทรัพยากรธรรมชาติ		กรรมการ
๕. คณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี		กรรมการ
๖. นางจุฑามาศ	ทือรัมย์	กรรมการและเลขานุการ
๗. นางสาวชลาลัย	เห่งน้อย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

๑. ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำข้อปรึกษาทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
๒. ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้

๒. คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร	ภูศรีฐาน	ประธานกรรมการ
๒.	นางจุฑามาศ	ที๋อรัมย์	รองประธานกรรมการ
๓.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา	พรหมเกษ	กรรมการ
๔.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงยุทธ	ต้นวัน	กรรมการ
๕.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ว่าที่พันตรีเนศวร์อุดม	จุมพลล้ำ	กรรมการ
๖.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสิทธิ์	ชำระ	กรรมการ
๗.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปาลิดา	ชำระ	กรรมการ
๘.	อาจารย์รัชดาพร	บุญกอง	กรรมการ
๙.	อาจารย์จิราภรณ์	เชื้อพรวน	กรรมการ
๑๐.	อาจารย์ภัทรวรรณ	สำราญเลข	กรรมการ
๑๑.	อาจารย์นเรศ	รัตนพรหมรินทร์	กรรมการ
๑๒.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรภา	สมสัย	กรรมการ
๑๓.	อาจารย์ศิริวงศ์	บุตรเพ็ง	กรรมการ
๑๔.	อาจารย์บุญมี	แพงศรี	กรรมการ
๑๕.	อาจารย์ดาวิกา	ธนภุติธีรกุล	กรรมการ
๑๖.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤตยา	สมสัย	กรรมการ
๑๗.	อาจารย์ปฏิพงศ์	จรัสธรรม	กรรมการ
๑๘.	อาจารย์ศตวรรษ	อศิวาภูมิ	กรรมการ
๑๙.	อาจารย์วุฒิพงษ์	อามวงศ์	กรรมการ
๒๐.	รองศาสตราจารย์นสพ.ชำนาญวิทย์	พรหมโคตร	กรรมการ
๒๑.	รองศาสตราจารย์ชลันธร	วิชาศิลป์	กรรมการ
๒๒.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิทักษ์พล	พรเอนก	กรรมการ
๒๓.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรอนงค์	พวงชมพู	กรรมการ
๒๔.	อาจารย์พิลาศลักษณ์	ปานประเสริฐ	กรรมการ
๒๕.	อาจารย์มิ่งกมล	หงษ์วงศ์	กรรมการ
๒๖.	อาจารย์กมลวรรณ	จงจิตต์	กรรมการ
๒๗.	นางนุชจริย	สดางค์รัตน์	กรรมการ
๒๘.	นางสาววรลักษณ์	เกตุไพบูลย์	กรรมการ
๒๙.	อาจารย์ชัชฎา	หล้าวงศ์	กรรมการ
๓๐.	อาจารย์เพ็ญแข	วงศ์สุริยา	กรรมการ
๓๑.	อาจารย์เสกสรร	พลสุวรรณ	กรรมการ
๓๒.	อาจารย์สำเนียง	สุนพัฒน์	กรรมการ
๓๓.	อาจารย์ศรีบุญ	ชัยวิเชียร	กรรมการ
๓๔.	อาจารย์พัชรี	ครองกิจศิริ	กรรมการ
๓๕.	อาจารย์พุทธชาติ	ทองโคตร	กรรมการ
๓๖.	อาจารย์วิชัย	ครองกิจศิริ	กรรมการ
๓๗.	อาจารย์สุดาพรรณ	อาจกล้า	กรรมการ

๓๘. อาจารย์อัญญา	พากเพียร	กรรมการ
๓๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จารุวรรณ	ดรเถื่อน	กรรมการ
๔๐. อาจารย์ชัชชัย	รัตนะพันธ์	กรรมการ
๔๑. อาจารย์สิดลา	วงศ์กาฬสินธุ์	กรรมการ
๔๒. อาจารย์อติตยา	อุ้นจันท์	กรรมการ
๔๓. นางสาวพุทธชาติ	พรหมบุรณย์	กรรมการ
๔๔. อาจารย์ดาริกา	แสนพวง	กรรมการ
๔๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาติ	วรรณขาว	กรรมการ
๔๖. อาจารย์ยุพิน	เรืองแจ้ง	กรรมการ
๔๗. อาจารย์สุนันท์	บินโธสงค์	กรรมการ
๔๘. อาจารย์พานทอง	ศุภโกศล	กรรมการ
๔๙. อาจารย์Shima	Mansourmahani	กรรมการ
๕๐. อาจารย์ปานิสร่า	ประจูดหะศรี	กรรมการ
๕๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จักรเรศ	เมมตะธำรงค์	กรรมการ
๕๒. อาจารย์ภาณิชา	สัดนาโค	กรรมการ
๕๓. อาจารย์ดวงพร	เทียนถาวร	กรรมการ
๕๔. อาจารย์อัญญา	พากเพียร	กรรมการ
๕๕. อาจารย์สยาม	ประจูดหะศรี	กรรมการ
๕๖. อาจารย์พนิดา	ไครลามเภา	กรรมการ
๕๗. อาจารย์อัฐภาวูธ	เพชรพรรณ	กรรมการ
๕๘. อาจารย์กฤษณา	บุญมีวิเศษ	กรรมการ
๕๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุมินทร	เป้าธรรม	กรรมการ
๖๐. อาจารย์วิไลพร	หงษ์ขุนทด	กรรมการ
๖๑. อาจารย์พะยอม	กบิลพัฒน์	กรรมการ
๖๒. อาจารย์นุชนภา	แก้วมุงคุณ	กรรมการ
๖๓. อาจารย์อาภา	อยู่สุข	กรรมการ
๖๔. อาจารย์โคกิชู	เชื้อคำช้าง	กรรมการ
๖๕. อาจารย์วินัย	หล้าวงศ์	กรรมการ
๖๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอกวิทย์	ท่ายกวงษ์	กรรมการ
๖๗. อาจารย์วีระ	ธัญยาภิรักษ์	กรรมการ
๖๘. อาจารย์ภาณุมาศ	แสนพวง	กรรมการ
๖๙. อาจารย์เดือนรุ่ง	สุวรรณโสภา	กรรมการ
๗๐. นางสาวณมล	สัพโส	กรรมการ
๗๑. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๗๒. นางสาวชลาลัย	เหง้าน้อย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. ศึกษาเอกสารกฎระเบียบในการประเมินผลการดำเนินงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
๒. ออกแบบและสร้างแบบติดตามผลการดำเนินงานของโครงการและสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของการปกครองส่วนท้องถิ่นตามมติการให้บริการ
๓. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เกี่ยวข้องโดยให้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ตามตัวชี้วัดมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
๔. ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการให้คำแนะนำจัดพิมพ์และทำสำเนาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจต่อไป
๖. รวบรวมข้อมูล จากเอกสาร ได้แก่ หนังสือ วารสาร เอกสารรายงานจากทางองค์การบริหารส่วนจังหวัด หนังสือพิมพ์ บทความที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ และผู้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็น อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่ผ่านการอบรมแล้วควบคุมโดยคณะทำงาน บุคลากร คณาจารย์ นักวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามให้ผู้ปฏิบัติงานผู้ร่วมโครงการผู้มีส่วนได้เสียผู้ที่ได้รับผลกระทบและประชาชนทั่วไปตามหมู่บ้านต่างๆให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานที่หาสัญญาณ
๗. วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์เนื้อหา และหาค่าความถี่ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อสรุปผลและเขียนรายงานเมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย คณะทำงานทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ความถูกต้องหลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ การวิเคราะห์ความสอดคล้องกับด้านที่ประเมินของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้การวิเคราะห์ ซึ่งเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเอกสารซึ่งก็จะเป็นการอ่านและการตีความหมายสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย จากเอกสารต่างๆโดยพิจารณาองค์ประกอบอื่นๆร่วมด้วยเช่นข้อมูลย้อนหลังหรือความหมายที่ซ่อนอยู่ในระหว่างบรรทัด โดยตีความหมายสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
๘. จัดทำรายงานฉบับร่าง จำนวน ๑ เล่ม เพื่อให้หน่วยงานที่จ้างตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ จำนวน ๔ เล่ม พร้อมแนบแผ่นบันทึกข้อมูลจำนวน ๔ แผ่น

๑. คณะกรรมการประสานงาน

๑. นางสาวชลาลัย	เห้าน้อย	ประธานกรรมการ
๒. นางจุฑามาศ	ทีอร่าม	กรรมการ
๓. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๔. นางสาวณัฐมณี	สัพโส	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. ประสานการดำเนินงานกับคณะกรรมการดำเนินโครงการและองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร
๒. รายงานผลการดำเนินงานโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการ
๓. ประสานการจัดส่งรายงานความก้าวหน้าและรายงานฉบับสมบูรณ์ตามข้อกำหนดและข้อเสนอโครงการ
๔. ดำเนินการอื่นๆ ที่ประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการ

๕. คณะกรรมการเงินและบัญชี

๑. นางจุฑามาศ	ที่อร่าม	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวณมล	สีพีโส	กรรมการ
๓. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๔. นางสาวชลาลัย	เห่งน้อย	กรรมการและเลขานุการ

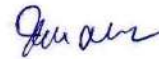
หน้าที่

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

ให้คณะกรรมการที่ได้รับคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔ เป็นต้นไป

ลง วันที่ ๑๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฯ เวง สารคล่อง)
รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

11/10/64 14:11

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

 ngaonoi@gmail.com (ยังไม่ว่าง) สลับบัญชี



เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

อายุ

- ☐ อายุไม่เกิน 20 ปี
- ☐ 21 - 40 ปี
- ☐ 41 - 60 ปี
- ☐ 60 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ ประถมศึกษา
- ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXUI1zut3DHgFpYZikK4twf62iG-fmV3yfgmyhw/viewform>

1/2

11/10/64 14:11

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

อาชีพ

- ☐ เกษตรกร
- ☐ ผู้ประกอบการ
- ☐ ข้าราชการ
- ☐ นักเรียน / นักศึกษา
- ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ☐ ธุรกิจส่วนตัว
- ☐ รับจ้างทั่วไป
- ☐ อื่นๆ

ความถี่ที่ท่านมารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

- ☐ 1 ครั้ง/ปี
- ☐ 2 – 3 ครั้ง/ปี
- ☐ 4-5 ครั้ง/ปี
- ☐ 6 ครั้งขึ้นไป/ปี

ถัดไป

สร้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

เนื้อหานี้มีไว้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google [รายงานการละเมิด](#) - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

Google ฟอร์ม



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXU11zut3DHgFpYZikK4twf62IG-fmV3yfgmyhw/viewform>

2/2

11/10/64 14:15

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

 ngaonoi@gmail.com (ยังไมแนช) สลับบัญชี



งานโครงสร้างพื้นฐาน



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXUI1zut3DHgFpYZIkK4twf62iG-fmV3yfgyhw/formResponse>

1/5

11/10/64 14:15

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

	5	4	3	2	1
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชัดเจน มีความชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	☐	☐	☐	☐	☐



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXU11zut3DHgFpYZikK4twf62IG-fmV3yfgyhw/formResponse>

2/5

11/10/64 14:15

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	☐	☐	☐	☐	☐
มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	☐	☐	☐	☐	☐
มีกลองเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	☐	☐	☐	☐	☐
เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	☐	☐	☐	☐	☐
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	☐	☐	☐	☐	☐



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXU11zut3DHgFpYZikK4twf62IG-fmV3yfgyhw/formResponse>

3/5

11/10/64 14:15

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่ให้ บริการวางตัว เหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่ให้ บริการด้วยความ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมี ความพร้อมใน การให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่มีความ รู้ความสามารถ ในการตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำ แนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่ให้ บริการด้วยความ เสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่มีความ ซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ใน ทางมิชอบ	☐	☐	☐	☐	☐

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXU11zut3DHgFpYZikK4twf62IG-fmV3yfgyhwhw/formResponse>

4/5

11/10/64 14:15

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
สถานที่ตั้งของ หน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมา รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอ รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
สถานที่ให้บริการ โดยรวมมีความ สะอาด	☐	☐	☐	☐	☐
การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใ้ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ป้ายข้อความบอก จุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

เนื้อหานี้มีไว้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXU11zut3DHgFpYZikK4twf62IG-fmV3yfgyhw/formResponse>

5/5

11/10/64 14:15

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
สถานที่ตั้งของ หน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมา รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอ รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
สถานที่ให้บริการ โดยรวมมีความ สะอาด	☐	☐	☐	☐	☐
การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใ้ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ป้ายข้อความบอก จุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

เนื้อหานี้มีไว้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXU11zut3DHgFpYZikK4twf62IG-fmV3yfgyhw/formResponse>

5/5

11/10/64 14:15

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
สถานที่ตั้งของ หน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมา รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอ รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
สถานที่ให้บริการ โดยรวมมีความ สะอาด	☐	☐	☐	☐	☐
การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใ้ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ป้ายข้อความบอก จุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

เนื้อหานี้มีไว้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXU11zut3DHgFpYZikK4twf62IG-fmV3yfgyhw/formResponse>

5/5

11/10/64 14:16

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

 ngaonoi@gmail.com (ยังไม่แนช) สลับบัญชี



งานด้านสาธารณสุข



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXUI1zut3DHgFpYZIkK4twf62iG-fmV3yfgyhw/formResponse>

1/5

11/10/64 14:16

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

	5	4	3	2	1
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชัดเจน มีความชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	☐	☐	☐	☐	☐



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXU11zut3DHgFpYZikK4twf62IG-fmV3yfgyhw/formResponse>

2/5

11/10/64 14:16

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	☐	☐	☐	☐	☐
มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	☐	☐	☐	☐	☐
มีกลองเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	☐	☐	☐	☐	☐
เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	☐	☐	☐	☐	☐
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	☐	☐	☐	☐	☐



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXU11zut3DHgFpYZikK4twf62IG-fmV3yfgyhw/formResponse>

3/5

11/10/64 14:16

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

	5	4	3	2	1
เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่ให้ บริการวางตัว เหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่ให้ บริการด้วยความ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมี ความพร้อมใน การให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่มีความ รู้ความสามารถ ในการตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ใ้คำ แนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่ให้ บริการด้วยความ เสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่มีความ ซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ใน ทางมิชอบ	☐	☐	☐	☐	☐

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXU11zut3DHgFpYZikK4twf62IG-fmV3yfgyhw/formResponse>

4/5

11/10/64 14:16

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
สถานที่ตั้งของ หน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมา รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอ รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
สถานที่ให้บริการ โดยรวมมีความ สะอาด	☐	☐	☐	☐	☐
การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใ้ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ป้ายข้อความบอก จุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

เนื้อหานี้มีไว้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXUI1zut3DHgFpYZikK4twf62IG-fmV3yfgyhw/formResponse>

5/5

11/10/64 14:16

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

 ngaonoi@gmail.com (ยังไมแนว) สลับบัญชี



งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXUI1zut3DHgFpYZIkK4twf62iG-fmV3yfgyhw/formResponse>

1/5

11/10/64 14:16

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

	5	4	3	2	1
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชัดเจน มีความชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	☐	☐	☐	☐	☐



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXU11zut3DHgFpYZikK4twf62IG-fmV3yfgyhw/formResponse>

2/5

11/10/64 14:16

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	☐	☐	☐	☐	☐
มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	☐	☐	☐	☐	☐
มีกลองเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	☐	☐	☐	☐	☐
เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	☐	☐	☐	☐	☐
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	☐	☐	☐	☐	☐



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXU11zut3DHgFpYZikK4twf62IG-fmV3yfgyhw/formResponse>

3/5

11/10/64 14:16

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่ให้ บริการวางตัว เหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่ให้ บริการด้วยความ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมี ความพร้อมใน การให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่มีความ รู้ความสามารถ ในการตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ใ้คำ แนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่ให้ บริการด้วยความ เสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่มีความ ซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ใน ทางมิชอบ	☐	☐	☐	☐	☐

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXUI1zut3DHgFpYZikK4twf62IG-fmV3yfgyhw/formResponse>

4/5

11/10/64 14:16

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
สถานที่ตั้งของ หน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมา รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
สิ่งอำนวยความสะดวก เพิ่มเติมเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอ รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
สถานที่ให้บริการ โดยรวมมีความ สะอาด	☐	☐	☐	☐	☐
การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใ้ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ป้ายข้อความบอก จุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

เนื้อหานี้มีไว้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอร์ม



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXUI1zut3DHgFpYZikK4twf62IG-fmV3yfgyhw/formResponse>

5/5

11/10/64 14:16

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

 ngaonoi@gmail.com (ยังไมแนช) สลับบัญชี



งานด้านรายได้หรือภาษี



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXUI1zut3DHgFpYZIkK4twf62iG-fmV3yfgyhw/formResponse>

1/6

11/10/64 14:16

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

	5	4	3	2	1
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชัดเจน มีความชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	☐	☐	☐	☐	☐



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXU11zut3DHgFpYZikK4twf62IG-fmV3yfgyhw/formResponse>

2/6

11/10/64 14:16

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	☐	☐	☐	☐	☐
มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	☐	☐	☐	☐	☐
มีกลองเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	☐	☐	☐	☐	☐
เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	☐	☐	☐	☐	☐
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	☐	☐	☐	☐	☐



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXU11zut3DHgFpYZikK4twf62IG-fmV3yfgyhw/formResponse>

3/6

11/10/64 14:16

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

	5	4	3	2	1
เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่ให้ บริการวางตัว เหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่ให้ บริการด้วยความ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมี ความพร้อมใน การให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่มีความ รู้ความสามารถ ในการตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ใ้คำ แนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่ให้ บริการด้วยความ เสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	☐	☐	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่มีความ ซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ใน ทางมิชอบ	☐	☐	☐	☐	☐

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXUI1zut3DHgFpYZikK4twf62IG-fmV3yfgyhwhw/formResponse>

4/6

11/10/64 14:16

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ 2564

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

	5	4	3	2	1
สถานที่ตั้งของ หน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมา รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอ รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
สถานที่ให้บริการ โดยรวมมีความ สะอาด	☐	☐	☐	☐	☐
การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใ้ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ป้ายข้อความบอก จุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	☐	☐	☐	☐	☐

ข้อเสนอแนะ

คำตอบของคุณ

กลับ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

เนื้อหานี้มิได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว



Google ฟอร์ม



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSer7SuJBqCjXUI1zut3DHgFpYZikK4twf62IG-fmV3yfgyhw/formResponse>

5/6

ภาคผนวก ค

หนังสือลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรูปแบบออนไลน์

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๕๖๔



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

เรียน ผู้ใหญ่บ้านคำสะอาด หมู่ที่ ๑

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปรึกษา ลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๕ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)

ผู้ช่วยอธิการบดี

รักษาการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหมงันน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

4 10 64
.....
.....
.....

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ / ๖๒๕๔

 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
 วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
 จังหวัดสกลนคร ๕๗๑๖๐
 ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

เรียน ผู้ใหญ่บ้านดงจันทู หมู่ที่ ๒

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการ ประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงชันอย่าง ต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปรึกษา ลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคำสะอาด ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๓๓ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
 ผู้ช่วยอธิการบดี

รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เพ็ญน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

4 10 64
 4 10 64
 4 10 64
 4 10 64

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๕๖๔



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์การออกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหนองหมากแก้ว หมู่ที่ ๓

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงชันอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปรึกษาลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๓ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)

ผู้ช่วยอธิการบดี

รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหมจันทน์ โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

4 1 0 6 4
ตรวจ
รับ
รับ
รับ

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๕๖๔



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์การออกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

เรียน ผู้ใหญ่บ้านปลวก หมู่ที่ ๔

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปรึกษา ลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๒ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดี

รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เพ็ญน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

4 10 64
4 10 64
พิมพ์
ยัง

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ / ๒๕๖๔



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

เรียน ผู้ใหญ่บ้านบ้านยางคำ หมู่ที่ ๕

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการ ประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงชันอย่าง ต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปรึกษา ลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคำสะอาด ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๒ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดี

รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหล่าน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

4, 19 6.4
-4, 19
วันที่ 19/10/2564

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๕๖๔



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

เรียน ผู้ใหญ่บ้านบ้านนาดินจี หมู่ที่ ๖

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการ ประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงชันอย่าง ต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะผู้บริหารฯ ลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคำสะอาด ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๒ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดี

รักษาการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหมจันทน์ โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

4 10 64
4 10 64
รวม
รวม



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้รอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละวิน

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ ๗

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการ ประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปรึกษา ลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคัสสะฮาด ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๔ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

ผู้ช่วยอธิการบดี

รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหม้าน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

ประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดำเนินการโดย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ที่ อว. ๐๖๕๓.๕๐๐๐ /ว ๒๕๐๕



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๙๑๖๐

๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์การออกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

เรียน ผู้ใหญ่บ้านคำสะอาด ๒ หมู่ที่ ๘

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการ ประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงชันอย่าง ต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปรึกษา ลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน คอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคำสะอาด ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๒ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดี

รักษาการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหมจันทน์ โทรศัพท์ ๐๘๙ ๐๕๖ ๘๖๕๗

4 1 0 64
4 1 0 64
4 1 0 64



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี

เรียน ผู้ใหญ่บ้านแสงตะวัน หมู่ที่ ๙

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้ตราผู้
ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงชันอย่าง
ต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปรึกษา
ลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ ไปเปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตคลองหลวง ให้ความสำคัญแก่ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำตะมะฮาด ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๓๓ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดี

รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เห่งน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

yes 4 10 64

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๕๖๔



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๕๗๑๖๐

๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหนองหมากแซว หมู่ที่ ๑๐

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการ ประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงชันอย่าง ต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปรึกษา ลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคำสะอาด ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๒ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดี

รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหมจันทน์ โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

4 10 64
ตรวจ
วันที่
รับ

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๕๖๔



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์การออกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

เรียน ผู้ใหญ่บ้านธาตุโสภา หมู่ที่ ๑๑

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปรึกษา ลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๓ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)

ผู้ช่วยอธิการบดี

รักษาการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหมจรรย์ โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

4 10 64
4 10 64
4 10 64

ตรวจ
พิมพ์
ร่าง

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐/ว ๒๕๖๔



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

เรียน ผู้ใหญ่บ้านปลวก หมู่ที่ ๑๓

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปรึกษาลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ดอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๒ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)

ผู้ช่วยอธิการบดี

รักษาการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหมงันน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

4 10 64
4 19 64
ควง
พิมพ์

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ / ๒๕๖๔



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

เรียน ผู้ใหญ่บ้านปลวก หมู่ที่ ๑๔

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัดสกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงชันอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ขอปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ปรึกษา ลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน คอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)

ผู้ช่วยอธิการบดี

รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหมงันน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

4 1 0 6 4
4 1 0 6 4

บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. 43 น.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มแบบ 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.