



การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม
อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร

คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน งานด้านรายได้หรือภาษี และงานขออนุญาตก่อสร้างตาม มาตรา 21

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มา รับบริการหรือติดต่อ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 5,209 คน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์

เอกสารฉบับนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นแนวทางการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในปีต่อไป

คณะทำงาน

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน
2. อาจารย์เดือนรุ่ง สุวรรณโสภ
3. นางจุฑามาศ ทือรัมย์
4. นางสาวชลาลัย เหมงน้อย
5. นางสาวนฤมล สัพโส
6. นายอานันท์ สัพโส

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	จ
บทคัดย่อ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3. ขอบเขตของการวิจัย	2
1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	2
1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร	3
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร..	6
2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	16
2.3.1 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	16
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	17
2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ	17
2.4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ	19
2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	20
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	21
2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	30
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	31
บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย	34
4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ	34
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและ ประชาสัมพันธ์	37
4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน	40
4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี	43
4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ งานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21	49
4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม.....	51
บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	53
5.1. ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอ พรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม	53
5.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอ พรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน.....	53
5.2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	53
5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ	54
5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54
5.2.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	54
5.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน	54
5.3.1 งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์	54
ภาคผนวก	56
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น	56
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร.....	60
ภาคผนวก ค สัญญาจ้าง.....	66



ภาคผนวก ง ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัด สกลนคร	68
บรรณานุกรม	71

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัด สกลนคร	38
ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการแพทย์ ฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร	41
ตารางที่ 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานด้านรายได้หรือ ภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร	44
ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานขออนุญาต ก่อสร้างตามมาตรา 21 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร	50

ชื่อเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หน่วยงานศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ปีที่จัดพิมพ์ 2565

บทคัดย่อ

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

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน งานด้านรายได้หรือภาษี และงานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21 ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** คะแนนเฉลี่ย **4.78** คิดเป็นร้อยละ **95.53**

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 โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการบริหารราชการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และนอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญา

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

จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร จึงถือเป็นเครื่องมือและแนวทางคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้บริการ ได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ งานด้านรายได้หรือภาษี งานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21 งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

1.3. ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทั้งนี้คณะผู้ดำเนินงานได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ใน 4 งาน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

1. งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์
2. งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน
3. งานด้านรายได้หรือภาษี



4. งานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21

โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

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

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,209 คน

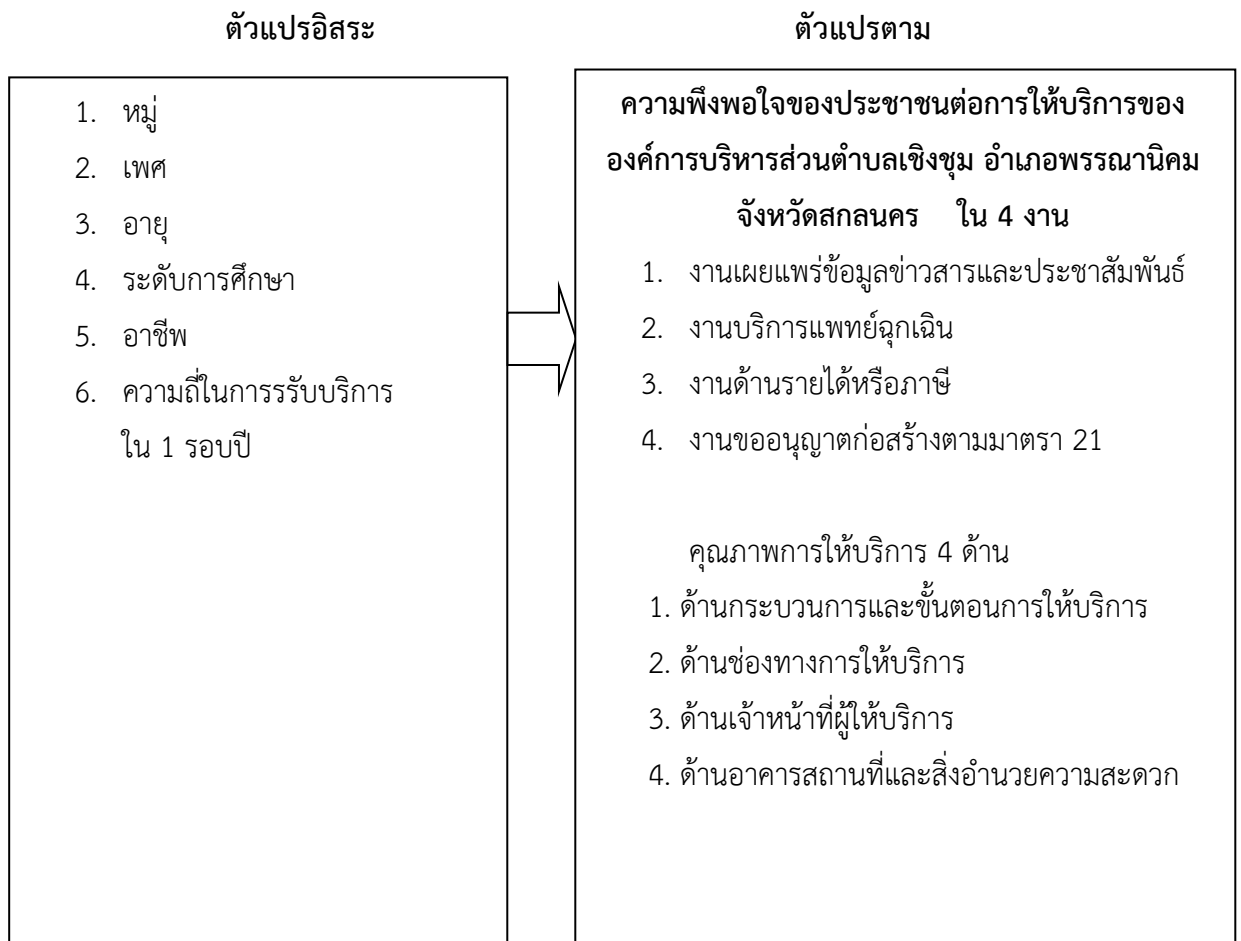
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ งานด้านรายได้หรือภาษี งานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21 งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน

3. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร



1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

ประชาชน หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรหมนิคม จังหวัดสกลนคร ได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐและเอกชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของประชาชนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรหมนิคม จังหวัดสกลนคร ต่องานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ งานด้านรายได้หรือภาษี งานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21 งานบริการแพทย์ฉุกเฉินทั้งนี้ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรหมนิคม จังหวัดสกลนคร ได้จัดระบบขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจน มีการตีประกาศ แจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรหมนิคม จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรหมนิคม จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับ ทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรหมนิคม จังหวัดสกลนคร ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น

บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้ดำเนินงานได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและวรรณกรรมต่างๆ ต่างประเทศ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร
- 2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม

สภาตำบลเชิงชุม ได้รับการยกฐานะเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ 16 ธันวาคม 2539 และประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับทั่วไป เล่มที่ 113 ตอนพิเศษ 52 ง ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2539 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

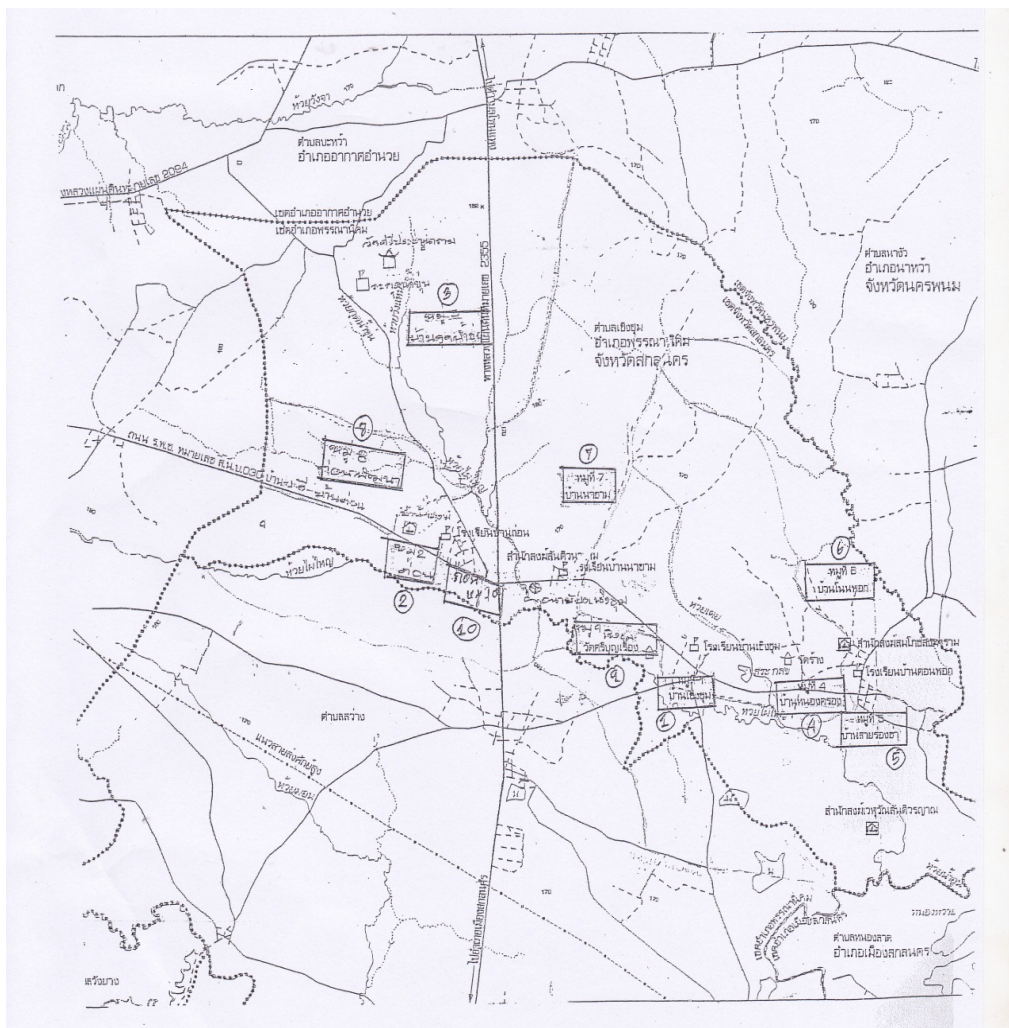
องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม ตั้งอยู่บ้านเชิงชุม หมู่ที่ 1 ตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร อยู่ห่างจากอำเภอพรรณานิคม ประมาณ 25 กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งหมด 39,143 ไร่ (จากการคำนวณโดยระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์) หรือประมาณ 62 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลบะหว้า อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลสว่าง อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร และตำบลหนองลาด อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลนาหว้า และตำบลนาจัว อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลบะฮี อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

คำขวัญตำบลเชิงชุม

“ปฏิบัติธรรมวัดท่าวังหิน. อ่างดินพระราชดำริ. ผ้าไหมลายสวย
รยน้ำใจคนภูไทวัฒนธรรมยิ่งใหญ่ไทกะเลิง”

แผนที่ตำบลเชิงชุมโดยสังเขป



1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลเชิงชุมมีสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบลูกคลื่นลอนลาดเล็กน้อยถึงค่อนข้างราบเรียบและมีแหล่งน้ำที่สำคัญในพื้นที่ เช่น ห้วยกุดน้ำขุ่น ห้วยไผ่น้อย และห้วยเตย เป็นต้น



1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไปมี 3 ฤดู คือ ฤดูหนาวอุณหภูมิเฉลี่ย 15 องศาเซลเซียส ฤดูร้อนอุณหภูมิเฉลี่ย 38 - 39 องศาเซลเซียส ฤดูฝนอุณหภูมิเฉลี่ย 30 - 35 องศาเซลเซียส ลักษณะภูมิอากาศในพื้นที่จังหวัดสกลนครมีดังนี้

- **อุณหภูมิ** มีอุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปี 26.2 องศาเซลเซียส โดยมีอุณหภูมิสูงสุดในเดือนเมษายนประมาณ 36.6 องศาเซลเซียส และต่ำสุดในเดือนธันวาคมประมาณ 15.7 องศาเซลเซียส
- **ปริมาณน้ำฝน** มีปริมาณน้ำฝนรวมตลอดปี 1,614.8 มิลลิเมตร โดยมีปริมาณน้ำฝนสูงสุดในเดือนสิงหาคมประมาณ 365.4 มิลลิเมตร และต่ำสุดในเดือนมกราคมประมาณ 3.7 มิลลิเมตร
- **ความชื้นสัมพัทธ์** มีความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ยตลอดปี 73.0 เปอร์เซ็นต์ โดยมีความชื้นสัมพัทธ์สูงสุดในเดือนสิงหาคมประมาณ 84 เปอร์เซ็นต์ และต่ำสุดในเดือนมีนาคมประมาณ 62 เปอร์เซ็นต์ จากการวิเคราะห์สถานการณ์สมดุลของน้ำเพื่อการเกษตร โดยนำค่าศักยภาพการคายระเหยน้ำเฉลี่ยรายเดือน โดยพิจารณาจากช่วงระยะที่น้ำฝนอยู่เหนือระดับเส้น 0.5 ของค่าศักยภาพการคายระเหยน้ำเป็นหลัก พบว่า ระยะเวลาในการปลูกพืชที่เหมาะสมกับจังหวัดสกลนครอยู่ในช่วงกลางเดือนเมษายนถึงปลายเดือนตุลาคม ภูมิอากาศจากที่กล่าวมาข้างต้นเป็นภาพรวมของทั้งจังหวัด เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านสถานีตรวจวัดอากาศ ในสภาพความเป็นจริงเมื่อพิจารณาแยกย่อยลงไปในระดับอำเภอ และตำบลจะมีลักษณะอากาศที่แตกต่างกันไปตามขึ้นอยู่กับลักษณะภูมิประเทศเป็นสำคัญ

1.4 ลักษณะของดิน

ทรัพยากรที่ดินในตำบลเชิงชุม เมื่อพิจารณาตามสภาพพื้นที่พบว่าเป็นดินในที่ดอน และดินในที่ลุ่ม มีทั้งสิ้น 12 กลุ่มชุดดิน โดยมีรายละเอียดสมบัติทางกายภาพและเคมี นอกจากนี้ยังมีพื้นที่อื่นซึ่งเป็นพื้นที่ที่ไม่เหมาะต่อการทำเกษตรกรรม เช่น พื้นที่หินโผล่ พื้นที่ลาดชันเชิงซ้อน (ภูเขา) แหล่งน้ำเป็นต้น และยังพบว่ามีลักษณะดินที่เป็นปัญหาหลักต่อการทำการเกษตรของตำบลนี้ ดังนี้

1) **ดินค่อนข้างเป็นทรายที่ลุ่ม** มีเนื้อที่ประมาณ 401 ไร่ หรือร้อยละ 1.02 ของเนื้อที่ตำบล ประกอบด้วยกลุ่มชุดดินที่ 17 ซึ่งสภาพพื้นที่เป็นที่ราบเรียบ ความลาดชัน 0 - 2 เปอร์เซ็นต์ การระบายน้ำค่อนข้างเร็ว ความอุดมสมบูรณ์ของดินต่ำ เนื้อดินบนเป็นดินร่วนปนทราย หรือดินเหนียวปนทรายแข็ง ปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดมากถึงกรดเล็กน้อย (pH 5.0 - 6.5) เนื้อดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวปนทราย และดินเหนียว ปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดถึงกรดเล็กน้อย (pH 5.5 - 6.5)

2) **ดินค่อนข้างเป็นทรายที่ดอน** มีเนื้อที่ประมาณ 803 ไร่ หรือร้อยละ 2.05 ของเนื้อที่ตำบล ประกอบด้วยกลุ่มชุดดินที่ 40B และกลุ่มชุดดินที่ 40Bb ซึ่งมีสภาพพื้นที่เป็นลูกคลื่นลอนลาดมีการปรับพื้นที่เพื่อการทำนาเป็นบางบริเวณ พื้นที่ที่มีความลาดชัน 2 - 5 เปอร์เซ็นต์ การระบายน้ำดีถึงค่อนข้างเร็ว ความอุดมสมบูรณ์ของดินต่ำ เนื้อดินบนเป็นดินร่วนปนทราย ปฏิกริยาดินเป็นกรดจัด

มากถึงกรดจัด (pH 5.0 - 5.5) เนื้อดินบนเป็นดินร่วนเหนียวปนทราย ปฏิบัติการดินเป็นกรดจัดมากถึงกรดจัด (pH 5.0 - 5.5)

3) ดินชั้นที่ลุ่ม มีเนื้อที่ประมาณ 12,642 ไร่ หรือร้อยละ 32.30 ของเนื้อที่ตำบลประกอบด้วยกลุ่มชุดดินที่ 25 ซึ่งสภาพพื้นที่เป็นที่ราบเรียบ ความลาดชัน 0 - 2 เปอร์เซ็นต์ การระบายน้ำของดินดีปานกลางถึงค่อนข้างเลว ความอุดมสมบูรณ์ของดินต่ำ เนื้อดินบนเป็นดินร่วนปนดินทรายปฏิบัติการดินเป็นกรดจัดมากถึงกรดจัด (pH 5.0 - 5.5) เนื้อดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวปนดินทรายปนกรวดหินมาก ปฏิบัติการดินเป็นกรดจัดมากถึงกรดจัด (pH 5.0 - 5.5)

4) ดินชั้นที่ดอน มีเนื้อที่ประมาณ 16,815 ไร่ หรือร้อยละ 42.96 ของเนื้อที่ตำบลประกอบด้วยกลุ่มชุดดินที่ 49 49b และกลุ่มชุดดินที่ 49Bb ซึ่งสภาพพื้นที่เป็นที่ราบเรียบ การระบายน้ำของดินดี ความอุดมสมบูรณ์ของดินต่ำ เนื้อดินบนเป็นดินร่วนปนทราย ปฏิบัติการดินเป็นกรดจัดมากถึงกรดจัด (pH 5.0 - 5.5) เนื้อดินล่างเป็นดินร่วนปนดินทรายปนกรวดหิน และดินเหนียว ปฏิบัติการดินเป็นกรดจัดมากถึงกรดจัด (pH 5.0 - 5.5)

ดินชั้นเป็นดินที่มีหินปะปนอยู่ในเนื้อดินตั้งแต่ร้อยละ 35 หรือมากกว่าโดยปริมาตรภายในความลึก 50 เซนติเมตรจากผิวดิน หรือมีชั้นหินพื้นดินกว่า 50 เซนติเมตรจากผิวดิน ดินชั้นเป็นอุปสรรคต่อการขนถ่ายของรากพืช นอกจากนี้ยังมีส่วนที่เป็นดินน้อยทำให้มีความสามารถในการดูดซับธาตุอาหารและอุ้มน้ำต่ำ พืชจะขาดน้ำทำให้เหี่ยวเฉาไวกว่าพื้นที่อื่น แนวทางการจัดการและแก้ไขคือเลือกพื้นที่ที่มีหน้าดินหนาและไม่มีเศษหินหรือก้อนหินอยู่บริเวณหน้าดินมาก เพราะจะเป็นอุปสรรคต่อการเกษตรกรรมและการดูแลรักษา โดยการทำการเกษตรแบบวนเกษตรหรือแบบผสมผสานไม่ทำลายไม้พื้นล่าง ขุดหลุมปลูกพร้อมปรับปรุงดินด้วยปุ๋ยหมักอัตรา 25 - 50 กิโลกรัมต่อหลุม หรือปุ๋ยคอกอัตรา 10 - 20 กิโลกรัมต่อหลุมร่วมกับปุ๋ยเคมีตามชนิดพืชที่ปลูก มีระบบอนุรักษ์ดินและน้ำ เช่น ไข้วสดคลุมดินหรือปลูกหญ้าแฝก เพื่อรักษาความชื้นและลดการกร่อนของดิน พัฒนาแหล่งน้ำไว้ใช้ในระยะเวลาที่ฝนทิ้งช่วงนาน สำหรับในพื้นที่ที่มีหินกระจัดกระจายอยู่บนดินมากไม่เหมาะสมต่อการเกษตร ควรปล่อยไว้ให้เป็นป่าธรรมชาติเพื่อเป็นแหล่งต้นน้ำลำธาร

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ตำบลเชิงชุม มีหมู่บ้านรวมทั้งสิ้น 10 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อผู้นำหมู่บ้าน	ตำแหน่ง
1	บ้านเชิงชุม	นายสงวน พรหมหากุล	ผู้ใหญ่บ้าน
2	บ้านถ่อน	นางวันเพ็ญ อันสุข	ผู้ใหญ่บ้าน
3	บ้านกุดน้ำขุ่น	นายวิมล รัตนอาษา	ผู้ใหญ่บ้าน



4	บ้านหนองครอง	นายขวัญชัย ปาทา	ผู้ใหญ่บ้าน
5	บ้านสายร้องข้า	นายเกษมสุข จันลา	ผู้ใหญ่บ้าน
6	บ้านโนนพอก	นายเสขฐี จิตอาคาะ	ผู้ใหญ่บ้าน
7	บ้านนาขาม	นายเรืองชัย นาโควงศ์	กำนันตำบลเชิงชุม
8	บ้านถ่อนพัฒนา	นายเกรียงศักดิ์ ทิลารักษ์	ผู้ใหญ่บ้าน
9	บ้านเชิงชุมพัฒนา	นายประทาน ทศน์จันดา	ผู้ใหญ่บ้าน
10	บ้านถ่อน	นายปัญญา ทิลารักษ์	ผู้ใหญ่บ้าน

2.2 การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม ได้แบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น 10 เขตเลือกตั้ง มีผู้บริหาร 1 คน และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 20 คน

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร(คน)		รวมทั้งสิ้น (คน)	จำนวน (ครัวเรือน)
		ชาย	หญิง		
1	บ้านเชิงชุม	325	326	651	196
2	บ้านถ่อน	310	355	665	217
3	บ้านกุดน้ำขุ่น	174	180	354	143
4	บ้านหนองครอง	112	119	231	71
5	บ้านสายร้องข้า	216	195	411	114
6	บ้านโนนพอก	201	214	415	106
7	บ้านนาขาม	304	317	621	173
8	บ้านถ่อนพัฒนา	278	313	591	195
9	บ้านเชิงชุมพัฒนา	327	344	671	214
10	บ้านถ่อน	304	295	599	188
รวม		2,551	2,658	5,209	1,617

ข้อมูล ณ กุมภาพันธ์ 2564 จากสำนักงานทะเบียนอำเภอพรรณานิคม

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนสถานศึกษา



ประเภทสถานศึกษา	ในเขตตำบลเชิงชุม (แห่ง)
1. ระดับก่อนวัยเรียน	4
2. ระดับประถมศึกษา	4
3. โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา	1
4. ระดับมัธยมศึกษา	-
5. ระดับอาชีวศึกษา	-

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนนักเรียนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม

รายชื่อโรงเรียน	จำนวนนักเรียน ปีการศึกษา 2563		
	ก่อนประถม (คน)	ป.1 - ป.6 (คน)	ม.1 - ม.3 (คน)
1. โรงเรียนบ้านเชิงชุม	22	81	48
2. โรงเรียนบ้านถ่อน	56	106	-
3. โรงเรียนบ้านกุดน้ำชุม	-	21	-
4. โรงเรียนบ้านโนนพอก	8	13	-
5. โรงเรียนบ้านนาขาม	-	21	-
รวม	86	242	48

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและผู้ดูแลเด็กปฐมวัย

ลำดับ ที่	ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวนนักเรียน (คน)			จำนวนผู้ดูแลเด็ก		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเชิงชุม หมู่ 1	23	20	43	-	3	3
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสายร้องซ่า หมู่ 5	6	9	15	-	2	2
3	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาขาม หมู่ 7	15	5	20	-	2	2
4	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านถ่อนพัฒนา หมู่ 8	14	21	35	-	3	3
รวม		58	55	113	-	10	10

4.2 สาธารณสุข

มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่ หมู่ 7 บ้านนาขาม

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

จากอำเภอเมืองสกลนคร เดินทางโดยรถยนต์ตามเส้นทางหมายเลข 22 เส้นทาง สายสกลนคร - อุดรธานี ประมาณ 24 กิโลเมตร ถึงบ้านสูงเนิน เลี้ยวขวาไปถนนสาย 2355 บ้านสูงเนิน - อำเภออากาศอำนวย ระยะทาง 13 กิโลเมตร ถึงตำบลเชิงชุม

5.2 การไฟฟ้า

ตำบลเชิงชุม เป็นชุมชนชนบท ระบบการไฟฟ้ายังขยายไม่ทั่วถึงทั้งตำบล ประชากรมีไฟฟ้าใช้ ไม่ครบทุกครัวเรือน

5.3 การประปา

ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับการบริการน้ำประปาจากระบบประปาประจำหมู่บ้าน แต่การขยายเขตประปายังไม่ทั่วถึงทุกครัวเรือน

5.4 โทรศัพท์

ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 90 ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งจะมีความสะดวกในการใช้และการติดต่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ตำบลเชิงชุม เป็นตำบลที่ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอพรรณานิคม และส่วนราชการหลายแห่ง จึงอาศัยที่ทำการไปรษณีย์ประจำอำเภอพรรณานิคมที่ให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียงในเรื่องของการสื่อสารและการขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชากรประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลักคิดเป็นร้อยละ 90 ของครัวเรือนทั้งหมด พืชที่เกษตรกรปลูกเป็นอาชีพหลัก ได้แก่ ข้าวนาปี ถั่วลิสง แตงโม แตง มะเขือเทศ พักทอง แคนตาลูปและไม้ผล ทางด้านการเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ โค กระบือ สุกร ไก่ ด้านการประมงมีการเลี้ยงปลาในบ่อ

6.2 การประมง



ในด้านของการประมง เกษตรกรใช้พันธุ์ส่งเสริมตามความต้องการของตลาดซึ่งมีการเลี้ยงหลายรูปแบบ เช่น การเลี้ยงปลาในบ่อ เลี้ยงในนาข้าว

6.3 การปศุสัตว์

เกษตรกรเลี้ยงสัตว์เป็นอาชีพรอง ซึ่งเป็นการเลี้ยงไว้เพื่อจำหน่ายและบริโภค ได้แก่ โค กระบือ สุกร และไก่ นิยมเลี้ยงพันธุ์ส่งเสริม มีการปรับปรุงพันธุ์อยู่ตลอดเวลา มีการป้องกันโรคที่จะเกิดกับสัตว์โดยการให้วัคซีนตามระยะเวลา

6.4 การบริการ

ลำดับที่	ประเภท	จำนวน (แห่ง)
1	ร้านค้า	40
2	โรงสีข้าว	7
3	โรงน้ำดื่ม	1
4	ร้านตัดผม/ร้านเสริมสวย	3
5	บ่อนไก่	1
6	รีสอร์ท	1
7	ร้านซ่อมรถ	4
8	สถานีวิทยุชุมชน	1
9	บ้านเช่า	3
10	โรงหล่อซีเมนต์	1
11	ร้านอาหาร	3
12	ร้านอินเทอร์เน็ต	1
13	ปั้มน้ำมัน	1
14	ปั้มน้ำมันหยอดเหรียญ	13
15	ฟาร์มหมู	4



6.5 การท่องเที่ยว

เขตตำบลเชิงชุม ไม่มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ

6.6 อุตสาหกรรม

เขตตำบลเชิงชุม ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรม

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

เกษตรกรมีการรวมกลุ่มแบบกลุ่มธรรมชาติ เพื่อช่วยเหลือให้คำแนะนำกันภายในกลุ่ม เช่น กลุ่มปลูกพริก กลุ่มผู้เลี้ยงวัว กลุ่มผู้เพาะเห็ด กลุ่มปลูกพืชฤดูแล้ง กลุ่มทอผ้า เป็นต้น

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม นับถือศาสนาพุทธ สถาบันและองค์กรทางศาสนา ในพื้นที่ ประกอบด้วยวัด 9 แห่ง และสำนักสงฆ์ 2 แห่ง ได้แก่

ประเภท	ชื่อศาสนสถาน	สถานที่ตั้ง
วัด	1. วัดศรีแก้วเทพนิมิต	บ้านเชิงชุม หมู่ 1
	2. วัดสามัคคีธรรม	บ้านถ่อน หมู่ 2
	3. วัดสุวรรณวาริ	บ้านกุดน้ำขุ่น หมู่ 3
	4. วัดบ้านหนองครอง	บ้านหนองครอง หมู่ 4
	5. วัดบุญญารัตนาราม	บ้านสายร้องข้า หมู่ 5
	6. วัดสมโภชน์สังฆาราม	บ้านโนนพอก หมู่ 6
	7. วัดสันติวนาราม	บ้านนาขาม หมู่ 7
	8. วัดศรีบุญเรือง	บ้านเชิงชุมพัฒนา หมู่ 9
	9. วัดท่าวังหิน	บ้านสายร้องข้า หมู่ 5
สำนักสงฆ์	10. สำนักสงฆ์ป่าช้าบ้านถ่อน	บ้านถ่อนพัฒนา หมู่ 8
	11. สำนักสงฆ์ทุ่งสีสวย	บ้านโนนพอก หมู่ 6



7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประชากรส่วนใหญ่ เชื่อชาติเดิมเป็นญไท มีบุญประเพณีที่ถือปฏิบัติเป็นประจำแต่ละเดือน ดังนี้

เดือนอ้าย บุญสู่ขวัญข้าว คือ เมื่อเก็บเกี่ยวข้าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะนำข้าวส่วนหนึ่งตามศรัทธาไปรวมกันที่วัดแล้วนิมนต์พระมาสวดทำพิธีเพื่ออัญเชิญคุณข้าว

เดือนสาม บุญข้าวจี คือ เมื่อถึงวัน 15 ค่ำ เดือนสาม จะนำข้าวเหนียวมาปั้นเป็นก้อนแล้วนำไปจี่ โดยนำข้าวจีไปต้กบาตร

เดือนสี่ บุญพระเวส คือ บุญประเพณีที่ทำกันอย่างใหญ่โต มีการแห่พระเวสสันดรเข้าเมือง มีการเทศน์มหาชาติและการขอฟ้าขอฝน

เดือนห้า บุญสงกรานต์ คือ บุญประเพณีประจำปี ซึ่งจะเริ่มตั้งแต่วันที่ 12-15 เมษายน ของทุกปี มีการทำบุญสงฆ์น้ำพระ รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุและผู้เฒ่าผู้แก่ รวมทั้งการขอพรจากผู้สูงอายุ ผู้เฒ่าผู้แก่ของหมู่บ้าน

เดือนแปด บุญเข้าพรรษา คือ บุญประเพณีที่ชาวบ้านจะไปทำบุญ แห่เทียน ผ้าอาบน้ำฝน ถวายพระที่วัดเพื่อพระสงฆ์จะได้จำพรรษาได้ตลอด 3 เดือน

เดือนเก้า บุญข้าวประดับดิน คือ บุญประเพณีที่ชาวบ้านจะนำข้าวปลาอาหารไปทำบุญที่วัดและแบ่งข้าวปลาอาหารจำนวนหนึ่ง ไปบูชาดิน และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในพื้นดิน

เดือนสิบ บุญข้าวสารถ คือ บุญประเพณีที่ชาวบ้านจะนำข้าวห่อเล็ก อาหารหวานคาว และกระยาสารท ซึ่งทำจากข้าวตอก ถั่ว งา น้ำตาล มะพร้าว คลุกให้เข้ากัน นำถวายพระ

เดือนสิบเอ็ด บุญออกพรรษา คือบุญประเพณีที่เมื่อถึงวันออกพรรษา ชาวบ้านจะไปเวียนเทียนที่วัด ก่อนวันออกพรรษา บางหมู่บ้านจะมีการแห่ปราสาทผึ้ง โดยนำขี้ผึ้งมาทำเป็นรูปปราสาทแห่ไปถวายวัด รุ่งขึ้นจึงเป็นวันออกพรรษา ในตอนเช้าจะมีการทำบุญต้กบาตร

เดือนสิบสอง บุญกฐิน คือ บุญประเพณี เมื่อออกพรรษาแล้ว ทุกหมู่บ้านจะมีการทอดกฐินถวายที่วัดในหมู่บ้าน หรือวัดอื่นๆ ตามศรัทธา ส่วนบุญผ้าป่านั้นจะทำได้ทุกเดือนตามแต่ศรัทธา

ความเชื่อ ประชากรส่วนใหญ่มีความเชื่อที่ถือปฏิบัติกันเป็นประจำ คือ การนับถือผี เช่น ผีหลักเมือง ผีปู่ตา หมอเหยา หมอดู ผีบ้านผีเรือน ผีป่า ผีนา ฯลฯ

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ที่สืบทอดกันมาหลายชั่วอายุ ได้แก่ การทำผ้าย้อมคราม ซึ่งเป็นอาชีพเสริมเพิ่มรายได้ที่น่าสนใจ เนื่องจากมีการผลิตตลอดปี วัสดุในการย้อมครามสามารถหาได้ในท้องถิ่น หมู่บ้านที่ดำเนินการ ข้อมจำกัดยังขาดการเชื่อมโยงภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาด



ภาษาถิ่นที่ใช้ ได้แก่ ภาษาภูไท และภาษาไทกะเลิง

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ผ้าย้อมคราม ซึ่งมีหลากหลายแบบ เช่น ผ้าพันคอ ผ้าคลุมไหล่ เสื้อ ผ้าขึ้น กระเป๋า รองเท้า เป็นต้น

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ ที่ใช้ในการทำการเกษตรเป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำจากลำห้วยต่างๆ เช่น ลำห้วยเตย ลำห้วยไผ่ ลำห้วยลัดเซา อ่างเก็บน้ำบ้านนาขาม หนองพังงา ลำห้วยหิน เป็นต้น

8.2 ป่าไม้ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม มีป่าไม้สาธารณประโยชน์ที่มีความอุดมสมบูรณ์ เป็นแหล่งอาหารของชาวบ้าน เช่น เห็ด หน่อไม้ ไข่มดแดง ผักหวาน ดอกกะเจียว เป็นต้น

8.3 ภูเขา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม ไม่มีภูเขา

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม

ในพื้นที่ในเขตตำบลเชิงชุมส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เป็นพื้นที่สาธารณประโยชน์ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรเพียงพอ

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 การรื้อบบการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการ



ปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

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

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

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

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

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



วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุลักษณะที่พึงประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี 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 อรุณสุขขุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ซับซ้อน ซึ่งต้องมีสิ่งเร้าจึงจะเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

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

2.4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

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



1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามี ความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำ การบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผูปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผูปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ 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 องค์กรของรัฐ จะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้ จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการ เอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ



3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเบื่อง่ายๆ ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

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 การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้ หลากหลายวิธี 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 มักจะพิจารณาจากตัวสินค้าและยึดถือผลที่สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิตแต่สำหรับคุณภาพของบริการ จะมีความแตกต่างกันออกไปเนื่องจากลักษณะสำคัญของบริการคือ บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยก หรือเก็บรักษาได้ ทำให้คุณภาพการบริการ



ถูกประเมินทั้งจากกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

Scardina (1994) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย

1. สิ่งจับต้องได้ (Tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เวชภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ
2. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม
3. การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการ
4. การให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ
5. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

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

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ

V = Voluntaries Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

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



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

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

2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น มีผู้ให้ความสนใจทำการศึกษาวิจัย ไว้ในหลากหลายแง่มุม ดังต่อไปนี้

เทศบาลตำบลบงใต้ (2564) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบงใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านทะเบียน งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็น ร้อยละ 96.30 โดยพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านทะเบียน ตามลำดับ

เทศบาลตำบลปทุมวาปี (2564) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมวาปี อ.ส่องดาว จ.สกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ การขออนุญาตก่อสร้างที่อยู่อาศัย การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ และการรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็น ร้อยละ 96.30 โดยพึงพอใจงานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ มาก

เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ การรับชำระภาษีป้าย
โรงเรียนและที่ดิน และการขออนุญาตก่อสร้างที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

เทศบาลตำบลพรหมนคร (2564) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมนคร อำเภอพรหมนิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านรายได้หรือภาษี งานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21 และงานด้านสาธารณสุข ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็น ร้อยละ 96.30 โดยพึงพอใจงานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ตามลำดับ

เทศบาลตำบลหนองแขวง (2564) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแขวง อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน งานเพิ่มประสิทธิภาพธนาคารขยะชุมชนตำบลหนองแขวง งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลปีใหม่ และงานลดขั้นตอนการให้บริการรับชำระภาษีและบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองแขวง อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนครทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็น ร้อยละ 96.61 โดยพึงพอใจ งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลปีใหม่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานเพิ่มประสิทธิภาพธนาคารขยะชุมชนตำบลหนองแขวง งานส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน และงานลดขั้นตอนการให้บริการรับชำระภาษีและบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ตามลำดับ

เทศบาลตำบลหนองสนม (2564) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินวิาส จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านพัฒนาชุมชน งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข และงานบริการด้านสาธาณูปโภค ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด



คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็น ร้อยละ 96.30 โดยพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข มาก
เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้าน
สาธารณสุขปโภค และงานบริการด้านพัฒนาชุมชน ตามลำดับ

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้ดำเนินการ ได้ดำเนินการ ดังรายละเอียดหัวข้อต่อไปนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 5,209 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 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)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{5,209}{1 + 5,209(0.05)^2} = 371.47$$



ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในแต่ละด้าน เท่ากับ 371.47 คน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ เพื่อการเก็บข้อมูลให้ครบถ้วน คณะทำงานใช้แบบสอบถาม 400 ชุด ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาที่ตั้งเป็นคำถาม โดยการวิเคราะห์หัวข้อประสงค์ของการวิจัย และอาศัยเอกสารกับรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม 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 ในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชากรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร จากนั้นกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล



ตำบลสองดาว และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุง

3. ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. ก่อนการทดสอบแบบสอบถาม ได้ประชุมคณะทำงาน ประกอบด้วยหัวหน้าทีมทำงาน 1 คน เจ้าหน้าที่จำนวน 5 คน และนักศึกษาจำนวน 5 คน ซึ่งเป็นบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เพื่อสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริง และถูกต้อง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูลแล้วนั้น คณะทำงาน ได้ศึกษาทบทวนเส้นทางและจุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ เพื่อให้ได้ข้อมูลของผู้รับบริการงานทั้ง 4 งาน ประกอบด้วยงานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์งานด้านรายได้หรือภาษี งานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21 งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน

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 องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผลการดำเนินการวิจัยดังนี้

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

- 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.1.2 งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์
- 4.1.3 งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4.1.4 งานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21
- 4.1.5 งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน

4.2 ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ งานด้านรายได้หรือภาษี งานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21 และงานบริการแพทย์ฉุกเฉิน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนในพื้นที่ ตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจำแนกข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

จากการดำเนินการเก็บข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร พบว่า

เมื่อจำแนกตามความหนาแน่นของประชากรในพื้นที่ ที่ดำเนินการเก็บข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในพื้นที่ บ้านเชิงชุมพัฒนา มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ บ้านถ่อน บ้านเชิงชุม บ้านนาขาม บ้านถ่อน บ้านถ่อนพัฒนา บ้านโนนพอก บ้านสายร่องข่า บ้านกุดน้ำขุ่น บ้านหนองครอง ตามลำดับ



จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.25 และ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.75 ตามลำดับ

จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.5 ช่วงอายุ 21 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.5 ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.00 และ ช่วงอายุ คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 56.25 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 19.25 นักเรียน / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.00 ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 6.75 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.25 ข้าราชการ และ ผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

จำแนกตาม ความถี่ที่มารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับบริการ 1 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 55.75 รับบริการ 2 - 3 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 38.00 รับบริการ 4-5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

หมู่บ้าน	จำนวน	ร้อยละ
บ้านเชิงชุม	50	12.50
บ้านถ่อน	51	12.77
บ้านกุดน้ำชุม	27	6.80
บ้านหนองครอง	18	4.43
บ้านสายร่องข้า	32	7.89
บ้านโนนพอก	32	7.97
บ้านนาขาม	48	11.92
บ้านถ่อนพัฒนา	45	11.35
บ้านเชิงชุมพัฒนา	52	12.88
บ้านถ่อน	46	11.50
รวม	400	100.00



เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	205	51.25
หญิง	195	48.75
รวม	400	100.00
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 - 40 ปี	114	28.50
41 - 60 ปี	154	38.50
60 ปีขึ้นไป	80	20.00
อายุไม่เกิน 20 ปี	52	13.00
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	162	40.50
ปริญญาตรี	12	3.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	146	36.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	80	20.00
รวม	400	100.00
อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	225	56.25
ข้าราชการ	1	0.25
ธุรกิจส่วนตัว	27	6.75
นักเรียน / นักศึกษา	64	16.00
ผู้ประกอบการ	1	0.25
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	1.25
รับจ้างทั่วไป	77	19.25
รวม	400	100.00
ความถี่ที่มาใช้บริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง/ปี	223	55.75
2 - 3 ครั้ง/ปี	152	38.00
4-5 ครั้ง/ปี	25	6.25
รวม	400	100.00



4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและ ประชาสัมพันธ์

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและ
ประชาสัมพันธ์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม
อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจใน
ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.48 โดยพึงพอใจ ประเด็น
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีผัง
ลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ
ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ
มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ
มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.58 โดยพึงพอใจ ประเด็น มีช่องทางการให้บริการ
เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่
มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร
มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ เข้าถึง
ช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ
มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.51 โดยพึงพอใจ ประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัว
เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ
ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์
ในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่
มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง
น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ
ให้บริการ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจใน
ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.70 โดยพึงพอใจ ประเด็น สถานที่
ที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ป้ายข้อความ
บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น



ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ตามลำดับ

สรุป ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ **งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์** พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.57 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.81	0.415	96.10	มากที่สุด
	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.77	0.425	95.30	มากที่สุด
	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.78	0.434	95.55	มากที่สุด
	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.79	0.428	95.75	มากที่สุด
	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.78	0.469	95.50	มากที่สุด
	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.73	0.507	94.65	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.77	0.446	95.48	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	400	4.81	0.395	96.15	มากที่สุด
	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.77	0.423	95.35	มากที่สุด
	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.79	0.408	95.80	มากที่สุด
	มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	400	4.77	0.425	95.30	มากที่สุด
	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.77	0.425	95.30	มากที่สุด
	เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก	400	4.76	0.428	95.20	มากที่สุด
	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.80	0.402	95.95	มากที่สุด



	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
	เฉลี่ย		4.78	0.415	95.58	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.77	0.420	95.45	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	400	4.82	0.387	96.35	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ	400	4.72	0.451	94.35	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	400	4.77	0.423	95.35	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	400	4.80	0.404	95.90	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ	400	4.78	0.413	95.65	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.78	0.416	95.51	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	400	4.80	0.402	95.95	มากที่สุด
	สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับ บริการ	400	4.79	0.410	95.75	มากที่สุด
	สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.79	0.429	95.70	มากที่สุด
	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.76	0.426	95.25	มากที่สุด
	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.79	0.406	95.85	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.79	0.415	95.70	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		4.78	0.423	95.57	มากที่สุด



4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการแพทย์ฉุกเฉิน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.51 โดยพึงพอใจ ประเด็น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.51 โดยพึงพอใจ ประเด็น มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีการจัดโครงการ ออกบริการนอกสถานที่ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.53 โดยพึงพอใจ ประเด็น เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.65 โดยพึงพอใจ ประเด็น สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ตามลำดับ



สรุป ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.55 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการแพทย์ฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.84	0.391	96.70	มากที่สุด
	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.75	0.435	94.95	มากที่สุด
	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	400	4.79	0.426	95.80	มากที่สุด
	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	400	4.75	0.498	95.00	มากที่สุด
	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.76	0.443	95.25	มากที่สุด
	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.77	0.440	95.35	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.78	0.439	95.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4.82	0.385	96.40	มากที่สุด
	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.74	0.439	94.80	มากที่สุด
	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.78	0.416	95.55	มากที่สุด
	มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.76	0.428	95.20	มากที่สุด
	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.79	0.411	95.70	มากที่สุด
	เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	400	4.78	0.415	95.60	มากที่สุด
	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.77	0.425	95.30	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.78	0.417	95.51	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.79	0.408	95.80	มากที่สุด



	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.77	0.423	95.35	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.77	0.425	95.30	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	400	4.80	0.402	95.95	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.74	0.438	94.85	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	400	4.80	0.404	95.90	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.78	0.417	95.53	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.79	0.410	95.75	มากที่สุด
	สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	400	4.81	0.391	96.25	มากที่สุด
	สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.75	0.435	94.95	มากที่สุด
	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.78	0.416	95.55	มากที่สุด
	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.79	0.410	95.75	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.78	0.412	95.65	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		4.78	0.421	95.55	มากที่สุด



4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.37 โดยพึงพอใจ ประเด็น มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.47 โดยพึงพอใจ ประเด็น เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.50 โดยพึงพอใจ ประเด็น เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.72 โดยพึงพอใจ ประเด็น สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ตามลำดับ



สรุป ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ **งานด้านรายได้หรือภาษี** พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.51 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.80	0.457	95.90	มากที่สุด
	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.74	0.438	94.85	มากที่สุด
	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.82	0.422	96.40	มากที่สุด
	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.71	0.572	94.20	มากที่สุด
	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.78	0.450	95.60	มากที่สุด
	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.76	0.443	95.25	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.77	0.463	95.37	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	400	4.80	0.404	95.90	มากที่สุด
	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.77	0.425	95.30	มากที่สุด
	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.79	0.411	95.70	มากที่สุด
	มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	400	4.75	0.434	95.00	มากที่สุด
	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.76	0.429	95.15	มากที่สุด
	เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก	400	4.80	0.399	96.05	มากที่สุด
	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.76	0.428	95.20	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.77	0.418	95.47	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.80	0.399	96.05	มากที่สุด



	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.79	0.410	95.75	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.74	0.439	94.80	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	400	4.79	0.410	95.75	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.76	0.428	95.20	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	400	4.77	0.420	95.45	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.78	0.417	95.50	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.82	0.387	96.35	มากที่สุด
	สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	400	4.80	0.402	95.95	มากที่สุด
	สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.74	0.438	94.85	มากที่สุด
	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.80	0.402	95.95	มากที่สุด
	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.78	0.418	95.50	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.79	0.409	95.72	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		4.78	0.427	95.51	มากที่สุด



4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ งานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.37 โดยพึงพอใจ ประเด็น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยพึงพอใจ ประเด็น มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.52 โดยพึงพอใจ ประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.56 โดยพึงพอใจ ประเด็น สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ให้บริการที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ



สรุป ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ งานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21 พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.47 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.79	0.494	95.70	มากที่สุด
	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.75	0.470	94.90	มากที่สุด
	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.79	0.446	95.70	มากที่สุด
	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.78	0.451	95.55	มากที่สุด
	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.76	0.476	95.25	มากที่สุด
	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.76	0.464	95.10	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.77	0.467	95.37	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	400	4.81	0.397	96.10	มากที่สุด
	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียง ตามสาย/เอกสาร	400	4.75	0.435	94.95	มากที่สุด
	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.78	0.413	95.65	มากที่สุด
	มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	400	4.76	0.445	95.20	มากที่สุด
	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.78	0.433	95.60	มากที่สุด
	เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก	400	4.75	0.435	94.95	มากที่สุด
	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.78	0.415	95.60	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.77	0.425	95.44	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.77	0.421	95.40	มากที่สุด



	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.77	0.420	95.45	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.78	0.413	95.65	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	400	4.75	0.435	94.95	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.80	0.402	95.95	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	400	4.79	0.411	95.70	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.78	0.417	95.52	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.78	0.415	95.60	มากที่สุด
	สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	400	4.80	0.401	96.00	มากที่สุด
	สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.76	0.429	95.15	มากที่สุด
	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.80	0.402	95.95	มากที่สุด
	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.76	0.431	95.10	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.78	0.415	95.56	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		4.77	0.431	95.47	มากที่สุด

4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ งานด้านรายได้หรือภาษี งานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21 และงานบริการแพทย์ฉุกเฉินใน



กระบวนการให้บริการ 4 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสอบถามประชากรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ด้วยการใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุดจากผลการสำรวจ สรุปได้ว่า

งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.57 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านงานบริการแพทย์ฉุกเฉิน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78. คิดเป็นร้อยละ 95.55 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

งานด้านรายได้หรือภาษี ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.51 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

งานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ งานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21 พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.47 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1. ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอ พรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

งานที่ประเมิน	มิติที่ 1		มิติที่ 2		มิติที่ 3		มิติที่ 4		สรุป	
	Mean	%	Mean	%	Mean	%	Mean	%	Mean	%
งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์	4.77	95.48	4.78	95.58	4.78	95.51	4.79	95.7	4.78	95.57
งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน	4.78	95.51	4.78	95.51	4.78	95.53	4.78	95.65	4.78	95.55
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.77	95.37	4.77	95.47	4.78	95.5	4.79	95.72	4.78	95.51
งานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21	4.77	95.37	4.77	95.44	4.78	95.52	4.78	95.56	4.77	95.47
สรุป	4.77	95.43	4.78	95.50	4.78	95.52	4.79	95.66	4.78	95.53

หมายเหตุ มิติที่ 1 คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
มิติที่ 2 คือ ด้านช่องทางการให้บริการ
มิติที่ 3 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มิติที่ 4 คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาวอำนาจ ในการให้บริการทั้ง 4 งาน ประกอบไปด้วย งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน งานด้านรายได้หรือภาษี และงานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.53

5.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน

5.2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาในระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน งานด้านรายได้หรือภาษี และงานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.43

5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน งานด้านรายได้หรือภาษี และงานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.50

5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน งานด้านรายได้หรือภาษี และงานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.52

5.2.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน งานด้านรายได้หรือภาษี และงานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.66

5.3 ผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน

5.3.1 งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ นระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.57

5.3.2 งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.55

5.3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21 ในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.51

5.3.4 งานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการแพทย์ฉุกเฉินในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.47

สรุป

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน งานด้านรายได้หรือภาษี และงานขออนุญาตก่อสร้างตามมาตรา 21 ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.53

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

วิทยาเขตสกลนคร

ที่ 115 / 2565

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ประกอบกับระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการบริการวิชาการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พ.ศ.2551 ประกอบกับคำสั่งสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ 037/2564 ลงวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2564 เรื่อง แต่งตั้งรองอธิการบดี และรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เพื่อปฏิบัติงานตามหน้าที่ดังนี้

1. คณะกรรมการอำนวยการ

- | | |
|--------------------------------------|---------------|
| 1. รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยอธิการบดี | รองประธาน |
| 3. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร | กรรมการ |
| 4. คณบดีคณะทรัพยากรธรรมชาติ | กรรมการ |
| 5. คณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี | กรรมการ |
| 6. นางจุฑามาศ | ที่ปรึกษา |
| 7. นางสาวชลาลัย | เหรัญญิก |

หน้าที่

1. ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำข้อปรึกษาทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
2. ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้



2. คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร	ภูศรีฐาน	ประธานกรรมการ
2. นางจุฑามาศ	ทีอรัมย์	รองประธานกรรมการ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา	พรหมเกษ	กรรมการ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงยุทธ	ตันวัน	กรรมการ
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ว่าที่พันตรีณศวรรค์อุดม	จุมพลหล้า	กรรมการ
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสิทธิ์	ชาระ	กรรมการ
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปาลิตา	ชาระ	กรรมการ
8. อาจารย์รัชดาพร	บุญกอง	กรรมการ
9. อาจารย์จิราภรณ์	เชื้อพรวน	กรรมการ
10. อาจารย์เดือนรุ่ง	สุวรรณโสภา	กรรมการ
11. อาจารย์ชัชชัย	รัตนะพันธ์	กรรมการ
12. อาจารย์สิตลา	วงศ์กาฬสินธุ์	กรรมการ
13. อาจารย์อาทิตย์ยา	อุ้นจันที	กรรมการ
14. นางสาวพุทธชาติ	พรหมบุรมย์	กรรมการ
15. อาจารย์มีแสน	แก่นชวงค์	กรรมการ
16. อาจารย์ดาริกา	แสนพวง	กรรมการ
17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรภา	สมสัย	กรรมการ
18. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤตยา	สมสัย	กรรมการ
19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอกวิทย์	หายักวงษ์	กรรมการ
20. อาจารย์ปฐพีพงศ์	จงรัฐธรรม	กรรมการ
21. อาจารย์วีระ	อินยาภิรักษ์	กรรมการ
22. อาจารย์บุญมี	แพงศรี	กรรมการ
23. อาจารย์ภาณุมาศ	แสนพวง	กรรมการ
24. อาจารย์ศตวรรษ	อศิวาภูมิ	กรรมการ
25. อาจารย์ดาวิกา	ธนภฤตธีรกุล	กรรมการ
26. อาจารย์ศิริวงศ์	บุตรเพ็ง	กรรมการ
27. อาจารย์เพ็ญแข	วงศ์สุริยา	กรรมการ
28. อาจารย์ชัชฎา	หล้าวงษ์	กรรมการ
29. อาจารย์เสกสรร	พลสุวรรณ	กรรมการ
30. อาจารย์วินัย	หล้าวงษ์	กรรมการ
31. อาจารย์อภิชาติ	แสนรัชฎากร	กรรมการ
32. อาจารย์วีระพงศ์	จุลศรี	กรรมการ
33. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิสัน	ขารี	กรรมการ
34. อาจารย์จิรยุทธ	ศรีอำนวย	กรรมการ
35. อาจารย์ณพพรตศกร	จรทอง	กรรมการ
36. นางสาวนฤมล	สัพโส	กรรมการ
37. นางสาวนลินี	เคนทวย	กรรมการ



38. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
39. นายอานันท์	สัพโส	กรรมการ
40. นางสาวชลาลัย	เห้าน้อย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

1. ศึกษาเอกสารกฎระเบียบในการประเมินผลการดำเนินงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
2. ออกแบบและสร้างแบบติดตามผลการดำเนินงานของโครงการและสร้างแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของการปกครองส่วนท้องถิ่นตามมติการให้บริการ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญโดยให้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ตามตัวชี้วัดมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการให้คำแนะนำจัดพิมพ์และทำสำเนาเพื่อใช้เป็น เครื่องมือในการสำรวจต่อไป
6. รวบรวมข้อมูล จากเอกสาร ได้แก่ หนังสือ วารสาร เอกสารรายงานจากทางองค์การ บริหารส่วนจังหวัด หนังสือพิมพ์ บทความที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ และผู้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็น อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่ผ่านการอบรมแล้วควบคุมโดยคณะทำงาน บุคลากร คณาจารย์ นักวิจัย โดยการ แจกแบบสอบถามให้ผู้ปฏิบัติงานผู้ร่วมโครงการผู้มีส่วนได้เสียผู้ที่ได้รับผลกระทบและประชาชนทั่วไปตาม หมู่บ้านต่างๆให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานที่ทำสัญญาจ้าง
7. วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์เนื้อหา และหาค่าความถี่ โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อสรุปผลและเขียนรายงานเมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย คณะทำงานทำ การตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ความถูกต้องหลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ การวิเคราะห์ความ สอดคล้องกับด้านที่ประเมินของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้การวิเคราะห์ ซึ่งเป็นเทคนิคการ วิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเอกสารซึ่งก็จะเป็นการอ่านและการตีความหมายสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย จาก เอกสารต่างๆโดยพิจารณาองค์ประกอบอื่นๆร่วมด้วยเช่นข้อมูลย้อนหลังหรือความหมายที่ซ่อนอยู่ในระหว่าง บรรทัด โดยตีความหมายสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
8. จัดทำรายงานฉบับร่าง จำนวน 1 เล่ม เพื่อให้หน่วยงานที่จ้างตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูล และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ จำนวน 4 เล่ม พร้อมแนบแผนพื้นที่ข้อมูลจำนวน 4 แผ่น

2. คณะกรรมการประสานงาน

1. นางสาวชลาลัย	เห้าน้อย	ประธานกรรมการ
2. นางจุฑามาศ	ทือรัมย์	กรรมการ
3. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
4. นางสาวณิณี	เคนทวย	กรรมการ
5. นางสาวณมล	สัพโส	กรรมการและ
เลขานุการ		



หน้าที่

1. ประสานการดำเนินงานกับคณะกรรมการดำเนินโครงการและองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร
2. รายงานผลการดำเนินงานโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการ
3. ประสานการจัดส่งรายงานความก้าวหน้าและรายงานฉบับสมบูรณ์ตามข้อกำหนดและข้อเสนอโครงการ
4. ดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินโครงการ

3. คณะกรรมการเงินและบัญชี

- | | | |
|-----------------|------------|---------------------|
| 1. นางจุฑามาศ | ที่อร่าม | ประธานกรรมการ |
| 2. นางสาวณมล | สัพโส | กรรมการ |
| 3. นางสาวลินี | เคนทวย | กรรมการ |
| 4. นายทรงศิลป์ | ประทุมวงษ์ | กรรมการ |
| 5. นางสาวชลาลัย | เห้าน้อย | กรรมการและเลขานุการ |

หน้าที่

1. เบิก-จ่ายงบประมาณจาก สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ให้กับที่ปรึกษา
2. ตรวจสอบรายการเบิก-จ่าย ระหว่างหน่วยงานที่ทำสัญญาจ้างที่ปรึกษา สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และที่ปรึกษา
3. สรุปและรายงานผลการเบิกจ่าย
4. ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ให้คณะกรรมการที่ได้รับคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วง สวรรค์)

รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน



ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหาร
ส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

SKC-RMUTI Questionnaire หน้า 1 / 6

แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อ.พรรณานิคม จ.สกลนคร ประจำปี 2565

ดำเนินการโดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	5 คะแนน คือ พึงพอใจมากที่สุด	2 คะแนน คือ พึงพอใจน้อย
	4 คะแนน คือ พึงพอใจมาก	1 คะแนน คือ พึงพอใจน้อยที่สุด
	3 คะแนน คือ พึงพอใจปานกลาง	



SKC-RMUTI Questionnaire หน้า 2 / 6

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ					
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ					
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด					
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					



SKC-RMUTI Questionnaire หน้า 3 / 6

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ					
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ					
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด					
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					



SKC-RMUTI Questionnaire หน้า 4 / 6

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	งานด้านรายได้หรือภาษี				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ					
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ					
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด					
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					



SKC-RMUTI Questionnaire หน้า 5 / 6

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	งานขออนุญาตก่อสร้าง ตามมาตรา 21				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ					
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ					
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด					
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					



SKC-RMUTI Questionnaire หน้า 6 / 6

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ค

สัญญาจ้าง

17/5/65 15:00

ตัวอย่างสัญญาหรือข้อตกลง



ใบสั่งจ้าง

ผู้รับจ้าง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ที่อยู่ เลขที่ ๗๔๔ ถนนสุรนารายณ์

ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๐๐๐

โทรศัพท์ ๐๔๕๙๐๖๖๘๘๑

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี ๐๙๙๕๐๐๐๑๕๐๖๒๘

ใบสั่งจ้างเลขที่ ๐๘/๒๕๖๕

วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม

ที่อยู่ - ตำบลเชิงชุม อำเภอพรหมนิคม จังหวัดสกลนคร

โทรศัพท์ -

ตามที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้เสนอราคา วัสดุ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม ซึ่งได้รับราคาและตกลงจ้าง
ตามรายการดังต่อไปนี้

ลำดับ	รายการ	จำนวน	หน่วย	ราคาต่อหน่วย (บาท)	จำนวนเงิน (บาท)
๑	การประเมินความพึงพอใจต่องานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม	๑	โครงการ	๒๕,๐๐๐.๐๐	๒๕,๐๐๐.๐๐
(สองหมื่นห้าพันบาทถ้วน)				รวมเป็นเงิน	๒๕,๐๐๐.๐๐
				ภาษีมูลค่าเพิ่ม	๑,๖๑๕.๕๑
				รวมเป็นเงินทั้งสิ้น	๒๖,๖๑๕.๕๑

การสั่งจ้าง อยู่ภายใต้เงื่อนไขต่อไปนี้

- กำหนดส่งมอบภายใน ๑๒๐ วัน นับถัดจากวันที่ผู้รับจ้างได้รับใบสั่งจ้าง
- ครบกำหนดส่งมอบวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕
- สถานที่ส่งมอบ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม -
- ระยะเวลาประกัน -
- สงวนสิทธิ์ค่าปรับกรณีส่งมอบเกินกำหนด โดยคิดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคางานจ้าง
แต่ต้องไม่เกินกว่าวันละ ๑๐๐.๐๐ บาท
- ส่วนราชการสงวนสิทธิ์ที่จะไม่รับมอบถ้าปรากฏว่าสินค้านั้นมีลักษณะไม่ตรงตามรายการที่ระบุไว้ในใบสั่งจ้าง กรณีนี้
ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการเปลี่ยนใหม่ให้ถูกต้องตามใบสั่งจ้างทุกประการ
- การจ้างช่วง ผู้รับจ้างจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับ
อนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างแล้ว การที่ผู้ว่าจ้างได้อนุญาตให้จ้างช่วงงานแต่บางส่วนดังกล่าวแล้ว ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างหลุดพ้น
จากความรับผิดชอบหน้าที่และผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบความผิดและความประมาทเลินเล่อของผู้รับจ้างช่วง หรือของ

ผู้รับจ้าง
ผู้ว่าจ้าง/ผู้แทน
ผู้พิมพ์



17/5/65 15:00

ตัวอย่างสัญญาหรือข้อตกลง

ตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างช่วงนั้นทุกประการ กรณีผู้รับจ้างไปจ้างช่วงงานแต่บางส่วน โดยฝ่าฝืนความในวรรคหนึ่ง ผู้รับจ้างต้องชำระ
ค่าปรับให้แก่ผู้จ้างเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๐ (สิบ) ของวงเงินของงาน ที่จ้างช่วง ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้จ้างในการบอกเลิกสัญญา
๘. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ หน่วยงานของรัฐสามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาหรือข้อตกลงของผู้สัญญา
เพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

หมายเหตุ:

๑. การติดอากรแสตมป์ให้เป็นไปตามประมวลกฎหมายรัษฎากร หากต้องการให้ใบสั่งจ้างมีผลตามกฎหมาย

๒. ใบสั่งจ้างส่งจ้างนี้อ้างอิงตามเลขที่โครงการ ๖๕๐๕๓๐๐๙๙๘๒ จ้างการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเชิงชุม โดยวิธีเฉพาะเจาะจง

ลงชื่อ.....

(นายระพีพันธ์ อธิสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม

ผู้สั่งจ้าง

วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภู่อธิฐาน)

ผู้รับใบสั่งจ้าง

ข้าราชการแผนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เลขที่โครงการ ๖๕๐๕๓๐๐๙๙๘๒

เลขคุดสัญญา ๖๕๐๕๓๐๐๙๙๘๒๕๒

ภาคผนวก ง

ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มี
ต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร







บรรณานุกรม

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



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2564). ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบงใต้. ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2564). ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพุ่มวาปี. ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2564). ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร. ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2564). ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแวง. ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2564). ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม. ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.