



รายงานสรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม

อ.คำตากล้า จ.สกลนคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



ดำเนินการโดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

Rajamangala University of Technology Isan Sakon Nakhon Campus : RMUTI



การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม
อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร



คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดงหลวง จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดงหลวง จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ งานการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย และงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดงหลวง จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 8,633 คน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์

เอกสารฉบับนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นแนวทางการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดงหลวง จังหวัดสกลนคร ในปีต่อไป

คณะทำงาน

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา พรหมเกษ
3. อาจารย์เดือนรุ่ง สุวรรณโสภา
4. นางจุฑามาศ ทิอร่าม
5. นางสาวชลาลัย เหมน้อย
6. นางสาวนฤมล สัมไพ



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 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อ.คำตาก้า จ.สกลนคร	6
2.2 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	17
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	17
2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ	18
2.3.2 ลักษณะของความพึงพอใจ	20
2.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	21
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	22
2.5 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	27
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	28
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	29



3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย.....	31
4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ.....	31
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	31
4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐาน.....	33
4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ.....	36
4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และ น้ำเสีย.....	39
4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	41
4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม	44
บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	45
5.1. ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม.....	45
5.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน	46
5.2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	46
5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ.....	46
5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	46
5.2.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	46
5.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน	47
5.3.1 งานโครงสร้างพื้นฐาน.....	47
5.3.2 งานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ.....	47
5.3.3 งานการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย.....	47
5.3.4 งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	47



5.4 ข้อเสนอแนะ	48
ภาคผนวก	49
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น	49
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร	53
ภาคผนวก ค สัญญาจ้าง	59
ภาคผนวก ง ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร	66
บรรณานุกรม	72

สารบัญญัตราง

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานโครงสร้าง พื้นฐาน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร.....	34
ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานการส่งเสริม พัฒนสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำ ตากล้า จังหวัดสกลนคร	37
ตารางที่ 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานการกำจัดขยะ มูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัด สกลนคร.....	40
ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร	42



ชื่อเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หน่วยงานศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ปีที่จัดพิมพ์ 2565

บทคัดย่อ

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

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ งานการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย และงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** คะแนนเฉลี่ย **4.76** คิดเป็นร้อยละ **95.12**



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 เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากที่สุด

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



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

จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร จึงถือเป็นเครื่องมือและแนวทางคุณภาพ ในการปฏิบัติงานด้านบริการท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการ พัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้บริการ ได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพ และ เกิดประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งาน โครงสร้างพื้นฐาน งานการจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย งานการป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย งานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

1.3. ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทั้งนี้คณะผู้ดำเนินงานได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ใน 4 งาน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

1. งานโครงสร้างพื้นฐาน
2. งานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
3. งานการจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
4. งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

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

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,633 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า 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 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ตัวแปรอิสระ

1. หมู่
2. เพศ
3. อายุ
4. ระดับการศึกษา
5. อาชีพ
6. ความถี่ในการรับบริการ
ใน 1 รอบปี

ตัวแปรตาม

- ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม
อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ใน 4 งาน
1. งานโครงสร้างพื้นฐาน
 2. งานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน
ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
 3. งานการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
 4. งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยคุณภาพ
การให้บริการ 4 ด้าน
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
 2. ด้านช่องทางการให้บริการ
 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ งานการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร



1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

ประชาชน หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐและเอกชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของประชาชนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ต่องานโครงสร้างพื้นฐาน งานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ งานการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งนี้ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ได้จัดระบบขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจน มีการติดประกาศ แจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการโดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับ ทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น



บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ดำเนินงานได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและวรรณกรรมต่างๆ ต่างประเทศที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร
- 2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อ.คำตากล้า จ.สกลนคร

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลหนองบัวลิม ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของจังหวัดสกลนคร อยู่ห่างจากจังหวัดสกลนคร เป็นระยะทางประมาณ 100 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากอำเภอคำตากล้า ตามแนวทางถนนสายทางหลวงชนบทสายคำตากล้า – ท่าก้อน เป็นระยะทางประมาณ 12 กิโลเมตร พื้นที่ตำบลหนองบัวลิม ประมาณ 86.50 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 54,062.50 ไร่ โดยมีอาณาเขตติดต่อกับอำเภออื่น ดังนี้

ทิศเหนือ	จรดตำบลท่ากกแดง,ตำบลหนองพุ่ม อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ
ทิศตะวันออก	จรดเขตตำบลท่าก้อน อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร
ทิศใต้	จรดเขตตำบลแพด อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันตก	จรดเขตตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปของตำบลหนองบัวลิม มีลักษณะเป็นลูกคลื่นลอนลาดเล็กน้อยถึงที่ราบอยู่สูงกว่าระดับน้ำทะเลโดยเฉลี่ย ประมาณ 200 เมตร มีสภาพเป็นป่าปนไร่ ป่าสวนใหญ่เป็นพวงป่าแดงโปร่ง มีไม้เต็ง ไม้รัง ไม้พลวง พื้นที่ตอนทางทิศเหนือเป็นที่ราบลุ่มริมแม่น้ำ



สงคราม เหมาะแก่การเพาะปลูกแต่ถ้าปีไหนน้ำมากก็จะทำให้เกิดน้ำท่วมส่งผลให้ผลผลิตทางการเกษตรได้รับความเสียหายเป็นประจำ

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ภูมิอากาศของตำบลหนองบัวลิม จัดอยู่ในประเภทอากาศแบบฝนเมืองร้อน เฉพาะฤดูหรือแบบทุ่งหญ้าเมืองร้อน ในฤดูฝน (ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้) จะมีอากาศชุ่มชื้นและมีฝนตกชุกตลอดฤดู แต่ในฤดูหนาว (มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ) จะมีอากาศหนาวจัดและมีหมอกหนาในตอนเช้าส่วนในฤดูร้อนอากาศจะร้อนจัดและแห้งแล้ง

1.4 ลักษณะของดิน

ดินในพื้นที่ของตำบลหนองบัวลิม เป็นดินที่มีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ ดินส่วนใหญ่เป็นดินปนทรายซึ่งมีโครงสร้างไม่คงทน เมื่อมีฝนตกทำให้เกิดการกัดกร่อนของผิวดินสูง เป็นเหตุให้ดินถูกน้ำชะล้างสารอาหารและสิ่งที่มีประโยชน์ต่อพืชไปหมด การปรับปรุงดินทำได้ค่อนข้างยาก เพราะการใส่ปุ๋ยเพียงอย่างเดียวยังไม่เพียงพอ จะต้องดูแลเรื่องการชลประทาน และการจัดการบำรุงรักษาดินไปพร้อมๆ กันด้วยการใช้ประโยชน์จากดินในพื้นที่ของตำบลหนองบัวลิม จะใช้ในการทำเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำไร่ และการปศุสัตว์ ส่วนที่เหลือใช้เป็นที่อยู่อาศัย และเป็นที่รกร้างว่างเปล่า

1.5 ลักษณะของน้ำ

ตำบลหนองบัวลิม นอกจากอาศัยน้ำในการอุปโภค บริโภค และใช้ในการทำการเกษตรกรรมแล้วยังมีแหล่งน้ำที่สำคัญ คือ

(1) **ลำน้ำสงคราม** เป็นน้ำที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่มีปริมาณน้ำมาก ต้นน้ำเกิดที่บริเวณพื้นที่ของ อำเภอส่องดาว (เทือกเขาภูพาน) ไหลผ่านอำเภอสว่างแดนดิน อำเภอบ้านม่วง อำเภอดำตกแก้ว อำเภออากาศอำนวย แล้วไหลลงสู่แม่น้ำโขงที่อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

(2) **หนองหลวง** เป็นหนองน้ำขนาดใหญ่อยู่บริเวณบ้านเพี้ย เพี้ยใต้ และบ้านโพนก่อ

(3) **ห้วยโนด** เป็นลำน้ำที่ไหลมาจากอำเภอวานรนิวาส แล้วไหลลงสู่แม่น้ำสงครามบริเวณบ้านปากโนด ตำบลหนองบัวลิม

(4) **ห้วยก้านเหลือง** เป็นลำน้ำที่ไหลมาจากตำบลแพด ไหลลงสู่ห้วยโนดบริเวณบ้านโพธิ์ชัยตำบลหนองบัวลิม

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ตำบลหนองบัวลิม มีป่าไม้อยู่ในเขตป่าสงวนดงคำกั้ง ซึ่งเป็นป่าไม้เบญจพรรณ มีไม้แดง ไม้เต็ง ไม้รัง ฯลฯ



2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ตำบลหนองบัวลิม มีทั้งหมด 16 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านหนองบัวลิม	นายกิตติทัต เข้มเพชร	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2 บ้านโคกทรายขาว	นางวิทยา บุคำ	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3 บ้านนาถ่อน	นายสมศักดิ์ โพธิ์ชัย	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4 บ้านท่างาม	นายคำภา แก้วศรีจันทร์	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5 บ้านปากโนน	นายประพันธ์ กลางสุพรรณ	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6 บ้านเพีย	นายวิรัตน์ แก้วดวงดี	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7 บ้านโพนก่อ	นายทองแดง พรหมเลิศ	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8 บ้านดอนดี	นายวิมารทอง กะนะฮาด	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 9 บ้านหนองผาเรือ	นายบุญโฮม ทองมัน	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 10 บ้านโพธิ์ชัย	นายผิวนพวรรณ พวงเงิน	ตำแหน่ง กำนันตำบลหนองบัวลิม
หมู่ที่ 11 บ้านบึงบุรพา	นายประชา ทับบุญ	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 12 บ้านหนองบัวใต้	นายเรวัตร แดนนาบัว	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 13 บ้านหัวนาคำ	นายธวัช จาดฮามรณ	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 14 บ้านเพียใต้	นายวัฒนา สุริวงศ์	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 15 บ้านท่าสาวเอ้	นายโยธิน จันทร์ชัยภูมิ	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 16 บ้านนาล้อม	นางบัวเงิน กำทองดี	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน

2.2 การเลือกตั้ง

ตำบลหนองบัวลิม มีการเลือกตั้งที่ผ่านมา ดังนี้

(1) การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2563

(2) การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2564

2.3 ประชากร

1. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตำบลหนองบัวลิม แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 16 หมู่บ้าน ดังนี้



หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ประชากรชาย	ประชากรหญิง	รวม
1	บ้านหนองบัวลิม	149	202	191	393
2	บ้านโคกทรายขาว	240	372	374	746
3	บ้านนาถ่อน	300	395	394	789
4	บ้านท่างาม	205	270	283	553
5	บ้านปากโนด	110	185	200	385
6	บ้านเพีย	116	180	209	389
7	บ้านโพนก่อ	201	280	325	605
8	บ้านดอนดี	171	285	281	566
9	บ้านหนองผามเรือ	148	149	142	291
10	บ้านโพธิ์ชัย	211	324	322	646
11	บ้านบึงบูรพา	213	277	262	539
12	บ้านหนองบัวใต้	187	271	285	556
13	บ้านหัวนาคำ	200	340	338	678
14	บ้านเพียใต้	109	207	202	409
15	บ้านท่าสาวเอ้	205	311	287	598
16	บ้านนาล้อม	144	239	251	490

ข้อมูล ณ วันที่ 16 มิถุนายน 2564 ครัวเรือน 2,909 ครัวเรือน ชาย 4,287 คน
หญิง 4,346 คน

2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

อายุ	ชาย	หญิง	รวม	อายุ	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า 1 ปี	1	1	2	22 ปี	7	2	9
1 ปี	-	2	2	23 ปี	4	2	6
2 ปี	-	3	3	24 ปี	-	3	3
3 ปี	-	1	1	25 ปี	6	2	8
4 ปี	4	1	5	26 ปี	2	-	2
5 ปี	1	2	3	27 ปี	3	7	10
6 ปี	1	1	2	28 ปี	2	2	4



อายุ	ชาย	หญิง	รวม	อายุ	ชาย	หญิง	รวม
7 ปี	1	0	1	29 ปี	1	4	5
8 ปี	2	2	4	30 ปี	2	7	9
9 ปี	4	1	5	31 ปี	3	2	5
10 ปี	2	1	3	32 ปี	4	-	4
11 ปี	-	2	2	33 ปี	2	2	4
12 ปี	2	2	4	34 ปี	6	1	7
13 ปี	2	2	4	35 ปี	-	5	5
14 ปี	4	2	6	36 ปี	2	1	3
15 ปี	3	2	5	37 ปี	7	4	11
16 ปี	1	5	6	38 ปี	3	2	5
17 ปี	4	3	7	39 ปี	4	3	7
18 ปี	2	3	5	40 ปี	2	-	2
19 ปี	-	1	1	41 ปี	4	4	8
20 ปี	1	4	5	42 ปี	1	7	8
21 ปี	3	1	4	43 ปี	4	3	7
44 ปี	3	1	4	73 ปี	2	1	3
45 ปี	10	1	11	74 ปี	2	-	2
46 ปี	3	4	7	75 ปี	1	2	3
47 ปี	7	4	11	76 ปี	1	1	2
48 ปี	4	4	8	77 ปี	-	1	1
49 ปี	3	6	9	78 ปี	1	-	1
50 ปี	4	4	8	79 ปี	-	-	-
51 ปี	3	8	11	80 ปี	-	-	-
52 ปี	5	2	7	81 ปี	1	-	1
53 ปี	3	8	11	82 ปี	2	1	3
54 ปี	4	4	8	83 ปี	-	1	1
55 ปี	3	5	8	84 ปี	-	-	-
56 ปี	6	-	6	85 ปี	-	-	-
57 ปี	3	1	4	86 ปี	-	-	-



อายุ	ชาย	หญิง	รวม	อายุ	ชาย	หญิง	รวม
58 ปี	2	1	3	87 ปี	-	-	-
59 ปี	2	2	4	88 ปี	-	-	-
60 ปี	3	3	6	89 ปี	-	-	-
61 ปี	3	1	4	90 ปี	-	-	-
62 ปี	2	2	4	91 ปี	-	1	1
63 ปี	1	2	3	92 ปี	-	-	-
64 ปี	-	3	3	93 ปี	-	-	-
65 ปี	3	-	3	94 ปี	-	-	-
66 ปี	1	1	2	95 ปี	-	-	-
67 ปี	3	2	5	96 ปี	-	-	-
68 ปี	1	1	2	97 ปี	-	-	-
69 ปี	-	2	2	98 ปี	-	-	-
70 ปี	-	1	1	99 ปี	-	-	-
71 ปี	3	2	5	100 ปี	-	-	-
72 ปี	-	3	3	มากกว่า 100 ปี	-	-	-
				รวม	202	191	393

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม มีสถานศึกษาต่างๆ ดังนี้

โรงเรียนสังกัด (สพฐ.)

โรงเรียน	จำนวนห้องเรียน	จำนวนครู	จำนวนนักเรียน
1. โรงเรียนบ้านหนองบัวลิม	11	12	268
2. โรงเรียนเพียพิทยาพัฒน์	16	22	405
3. โรงเรียนบ้านนาถ่อน	9	6	61
4. โรงเรียนบ้านท่างาม	11	15	154
รวม	47	55	888

ข้อมูล ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2564



ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ในพื้นที่ของตำบลหนองบัวลิม มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (เด็กก่อนวัยเรียน) ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม จำนวน 3 แห่ง ดังนี้

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ที่ตั้งศูนย์	ชาย	หญิง	รวม
บ้านหนองบัวลิม	หมู่ที่ 1 ตำบลหนองบัวลิม	19	22	41
บ้านปากโนด	หลังที่ทำการ อบต.หนองบัวลิม	29	25	54
บ้านท่างาม-ท่าสาวเอ้	บ้านท่างาม-ท่าสาวเอ้	16	9	25
รวม		64	56	120

ข้อมูล ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2564

4.2 สาธารณสุข

4.2.1 สถานบริหารสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน บ้านโพธิ์ชัย และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนบ้านเพี้ย

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ตำบลหนองบัวลิม ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของจังหวัดสกลนคร อยู่ห่างจากจังหวัดสกลนครเป็นระยะทางประมาณ 100 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากอำเภอคำตากล้า ตามแนวถนนสายทางหลวงชนบท สายคำตากล้า – ท่าก้อน เป็นระยะทางประมาณ 12 กิโลเมตร

5.2 การไฟฟ้า

ตำบลหนองบัวลิม มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทั้ง 16 หมู่บ้าน

5.3 การประปา

ตำบลหนองบัวลิม มีระบบน้ำประปาหมู่บ้านซึ่งส่วนใหญ่เป็นประปาแบบผิวดิน และได้รับการจัดสรรงบประมาณจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในการสร้างประปาผิวดินขนาดใหญ่ จำนวน 1 แห่ง ประชาชนจึงได้รับความเดือนร้อนในการใช้น้ำเพื่ออุปโภคและบริโภค

5.4 โทรศัพท์

โทรศัพท์บ้าน

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสาร หรือการขนส่งและวัสดุ อุปกรณ์

ตำบลหนองบัวลิม มีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข (สาขา) จำนวน 1 แห่ง



6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

เกษตรกรรม เป็นอาชีพหลักของประชาชนในพื้นที่ของตำบลหนองบัวลิม คือ การทำนา ทำไร่ ปลูกผักชนิดต่างๆ ส่วนใหญ่อยู่ตามบริเวณที่ราบลุ่ม และริมแม่น้ำสงคราม ซึ่งจะทำการเพาะปลูกทั้งข้าวเหนียวและข้าวเจ้า

6.2 การประมง

ประมง จะเป็นการทำประมงแบบพื้นบ้านตามลำน้ำสงคราม

6.3 การปศุสัตว์

ตำบลหนองบัวลิม มีการเลี้ยงโคขุนโพนยางคำเพื่อจำหน่ายให้กับสหกรณ์โคขุนโพนยางคำจังหวัดสกลนคร โดยมีกลุ่มผู้เลี้ยงโคขุน จำนวน 60 ราย

6.4 อุตสาหกรรม

6.4.1 กลุ่มอุตสาหกรรมในครัวเรือนทำมุงแปลบ้านโพธิ์ชัย

6.4.2 กลุ่มอุตสาหกรรมครัวเรือนบ้านโพธิ์ชัย

6.5 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพในพื้นที่ตำบลหนองบัวลิม มีดังนี้

- | | |
|---|--|
| 6.5.1 กลุ่มเลี้ยงโคบ้านหนองบัวลิม | 6.5.12 กลุ่มเกษตรกรชาวนาบ้านท่างาม |
| 6.5.2 กลุ่มเกษตรกรทำนา ทำไร่ บ้านเพี้ยไต้ | 6.5.13 กลุ่มเกษตรเลี้ยงสัตว์บ้านปากโนด |
| 6.5.3 กลุ่มเกษตรกรบ้านนาล้อม | 6.5.14 กลุ่มชาวนาบ้านหนองบัวไต้ |
| 6.5.4 กลุ่มเกษตรกรบ้านดอนตัว | 6.5.15 กลุ่มเลี้ยงโคบ้านหนองบัวไต้ |
| 6.5.5 กลุ่มเลี้ยงสุกรบ้านโพธิ์ชัย | 6.5.16 กลุ่มโคกระบือบ้านโพนก่อ |
| 6.5.6 กลุ่มเลี้ยงโคบ้านหนองบัวไต้ | 6.5.17 กลุ่มหนองบัวลิมพัฒนามั่งแปล |
| 6.5.7 กลุ่มเลี้ยงสุกรขุนบ้านดอนตัว | 6.5.18 กลุ่มเลี้ยงหมูบ้านหัวนาคำ |
| 6.5.8 กลุ่มเลี้ยงหมูบ้านโคกทรายขาว | 6.5.19 กลุ่มทอผ้าขาวม้าบ้านนาถ่อน |
| 6.5.9 กลุ่มเย็บผ้าบ้านเพี้ย | 6.5.20 กลุ่มเกษตรกรบ้านโพธิ์ชัย |
| 6.5.10 กลุ่มเกษตรพัฒนาบ้านโพนก่อ | 6.5.21 กลุ่มเลี้ยงไก่บ้าน บ้านหนองบัวลิม |
| 6.5.11 กลุ่มเกษตรพัฒนาบ้านท่าสาวเอ้ | 6.5.22 กลุ่มปุ๋ยเคมีบ้านบึงบูรพา |



7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในพื้นที่ตำบลหนองบัวลิม ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 99% ที่เหลือนับถือศาสนาคริสต์ คิดเป็นร้อยละ 1% โดยมีสถาบันทางศาสนา ดังนี้

วัด จำนวน 9 แห่ง และที่พักระงฆ์ จำนวน 3 แห่ง

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ในตำบลหนองบัวลิม มีขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรม ที่สำคัญและจัดขึ้นในโอกาสต่างๆ ดังนี้

- งานประเพณีบุญบั้งไฟ
- งานบุญมหาชาติ
- งานทำบุญตักบาตรวันขึ้นปีใหม่
- งานประเพณีทอดกฐิน
- งานประเพณีบุญข้าวจี
- งานประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา
- ประเพณีสงกรานต์
- งานประเพณีแข่งเรือ
- งานประเพณีประเพณีข้าวเปลือก

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภาษาที่ใช้ตำบลหนองบัวลิม มีภาษาโย้ย ภาษาอ้อ ภาษาลาว

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ชาวตำบลหนองบัวลิมประกอบอาชีพทำมุ้ง เปล ที่นอนปิดนิก จำหน่ายซึ่งถือว่าเป็นสินค้าส่งออกของตำบลหนองบัวลิม โดยส่งขายทั่วประเทศ

8. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

8.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

ตำบลหนองบัวลิม มีทั้งหมด 16 หมู่บ้าน มีพื้นที่ประมาณ 86.5 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 54,062.50 ไร่

8.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน (ครัวเรือน)	จำนวน (ไร่)
1	บ้านหนองบัวลิม	34	1,026.00
2	บ้านโคกทรายขาว	191	10,229.25
3	บ้านนาถ่อน	234	12,316.52
4	บ้านท่างาม	170	8,338.00
5	บ้านปากโนด	87	4,299.00



หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน (ครัวเรือน)	จำนวน (ไร่)
6	บ้านเพี้ย	104	5,053.00
7	บ้านโพนก่อ	116	6,059.00
8	บ้านดอนดี	80	3,338.00
9	บ้านหนองผามเรือ	97	7,035.00
10	บ้านโพธิ์ชัย	75	2,078.00
11	บ้านบึงบุรพา	150	8,063.00
12	บ้านหนองบัวใต้	33	561.00
13	บ้านหัวนาคำ	191	965.00
14	บ้านเพี้ยไต้	88	4,653.00
15	บ้านท่าสาวเอ้	118	6,891.00
16	บ้านนาล้อม	52	2,219.00
รวม		1,820	83,123.77

8.3 ข้อมูลแหล่งน้ำด้านการเกษตร

ตำบลหนองบัวลิม นอกจากอาศัยน้ำฝนในอุปโภค บริโภค และใช้ในการทำการเกษตรกรรมแล้วยังมีแหล่งน้ำที่สำคัญ คือ

(1) **ลำน้ำสงคราม** เป็นลำน้ำที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่มีปริมาณน้ำมาก ต้นน้ำเกิดที่บริเวณพื้นที่ของอำเภอส่องดาว (เทือกเขาภูพาน) ไหลผ่านอำเภอสว่างแดนดิน อำเภอบ้านม่วง อำเภอดงหลวง อำเภออากาศอำนวย แล้วไหลลงสู่แม่น้ำโขงที่อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

(2) **หนองหลวง** เป็นหนองน้ำขนาดใหญ่อยู่บริเวณบ้านเพี้ย เพี้ยไต้ และบ้านโพนก่อ

(3) **ห้วยโนน** เป็นลำน้ำที่ไหลมาจากอำเภวารินวิสัย แล้วไหลลงสู่แม่น้ำสงคราม บริเวณบ้านปากโนน ตำบลหนองบัวลิม



9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ

แหล่งน้ำในตำบลหนองบัวสิม ประกอบด้วยแหล่งน้ำ ดังนี้

ลำดับที่	ชื่อทางการ	ลำดับที่	ชื่อทางการ
1	บึงคำอ้อ	11	หนองบัวฮ้าง
2	หนองทรายสุด	12	หนองพงโพด
3	หนองแสนตอ	13	หนองผามเรือ
4	หนองเบ็ญ	14	หนองเหมือง
5	หนองไผ่นก	15	หนองพันชาติ
6	หนองหมาขาว	16	ห้วยโนด
7	หนองปากกว้าง	17	ห้วยแดง
8	หนองหลวง	18	ห้วยไผ่
9	หนองหมากแซว	19	ห้วยก้านเหลือง
10	หนองห้วยแฮด		

9.2 ป่าไม้

ตำบลหนองบัวสิม มีป่าไม้อยู่ในเขตป่าสงวนดงคำกั้ง ซึ่งมีเนื้อที่ประมาณ 10,044 ไร่ ซึ่งเป็นป่าไม้เบญจพรรณ มีไม้แดง ไม้เต็ง ไม้รัง ฯลฯ

9.3 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติในตำบลหนองบัวสิม ยังถือว่าไม่ถึงขั้นวิกฤติ เนื่องจากยังมีเขตอนุรักษ์ป่าไม้ที่แต่ละหมู่บ้านกำหนดไว้



2.2 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.1 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

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

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง



3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบ
ประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของ
มนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อ
มนุษย์สามารถจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตาม
ความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

Mullins. (1985: 280) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ใน
หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายใน ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความ
ต้องการหรือคาดหวัง

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการ
ตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับ
ความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ปริญญา จเรรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือ
ทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดย
ผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อ
งานที่ทำ

วาทีณี ไส้จ้อ (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

เนตร หงส์ไกรเลิศ (2550: 13-14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็น
นามธรรม การที่เราจะทราบว่าบุคคล มีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่
ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดโดยอ้อม โดยการวัด
ความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะ
สามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

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



Wolman (1973 อ้างใน ภนิตา ชัยปัญญา: 2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่
ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ

Heider (1953 อ้างใน วิโรจน์ ไพรีพินาศ: 2540) ได้อธิบายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของ
บุคคล 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 การให้บริการประชาชนทุกคน
อย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะ
อย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์
สถานที่ เวลาอย่างเพียงพอ เหมาะสม และต้องมีคุณภาพด้วย

Naumann & Giel (1995) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ขึ้นอยู่กับ
องค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

1. คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้
ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพสินค้าหรือบริการที่ได้มา มีคุณภาพดีก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น
2. ราคา (Price) เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบ
ความยุติธรรมของราคา และเห็นว่ามีความเหมาะสม ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าลูกค้ารู้สึกว่า
สินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคา ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ
3. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกันควรมีภาพลักษณ์ร่วม
ทั้งการดำเนินงานธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย



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

กาญจนา อรุณสุขขจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ซับซ้อน ซึ่งต้องมีสิ่งเร้าจึงจะเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

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

2.3.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

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

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่ได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

- 3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน



2.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำ การบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออก



ในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

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

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการ เอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

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 ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวก



สะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้ หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

John D. Millett (1951:397-400) กล่าวว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงาน รัฐกิจทั้งหมดคือ 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 มักจะพิจารณาจากตัวสินค้าและยี่ห้อผลที่สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิตแต่สำหรับคุณภาพของบริการ จะมีความแตกต่างกันออกไปเนื่องจากลักษณะสำคัญของบริการคือ บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยก หรือเก็บรักษาได้ ทำให้คุณภาพการบริการถูกประเมินทั้งจากกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

Scardina (1994) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย

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

จินตนา บุญบงการ (2539) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ยากเสื่อมสลายได้ง่าย บริการจะมีขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ แต่ปรากฏในรูปของเวลา สถานที่



รูปแบบ และเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า SERVICE ซึ่งมี 7 ตัวอักษร และสามารถให้ความหมายได้ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก
ยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว
ทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ

V = Voluntaries Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กร
ด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการ
คาดหวัง

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

อุทัย หิรัญโต (2530) กล่าวว่า ผลเสียของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการส่งผลกระทบ
โดยตรงต่อการให้บริการแก่ประชาชน กล่าวคือ ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเป็นสาเหตุหนึ่งที่
นำไปสู่ความล้มเหลว และเสื่อมประสิทธิภาพ ตลอดจนมีส่วนทำลายศรัทธาของประชาชนที่มีต่อ
ราชการ ซึ่งมูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการอาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

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

2.5 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น มีผู้ให้ความสนใจทำการศึกษาวิจัย ไว้
ในหลากหลายแง่มุม 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 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ การรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน และการขออนุญาตก่อสร้างที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

เทศบาลตำบลพรรณานิคม (2564) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานการจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็น ร้อยละ 96.30 โดยพึงพอใจงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานการจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย งานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามลำดับ

เทศบาลตำบลหนองแวง (2564) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งาน



ส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน งานเพิ่มประสิทธิภาพธนาคารชุมชนตำบลหนองแวง งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลปีใหม่ และงานลดขั้นตอนการให้บริการรับชำระภาษีและบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอวารินวาส จังหวัดสกลนครทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็น ร้อยละ 96.61 โดยพึงพอใจ งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลปีใหม่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานเพิ่มประสิทธิภาพธนาคารชุมชนตำบลหนองแวง งานส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน และงานลดขั้นตอนการให้บริการรับชำระภาษีและ บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ตามลำดับ

เทศบาลตำบลหนองสนม (2564) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินวาส จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านพัฒนาชุมชน งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข และงานบริการด้านสาธารณสุขโรค ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็น ร้อยละ 96.30 โดยพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุขโรค และงานบริการด้านพัฒนาชุมชน ตามลำดับ



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า 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 ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 8,633 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า 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)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{8,633}{1 + 8,633(0.05)^2} = 382.28$$



ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในแต่ละด้าน เท่ากับ 382.28 คน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ เพื่อการเก็บข้อมูลให้ครบถ้วน คณะทำงานใช้แบบสอบถาม 400 ชุด ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาที่ใช้ตั้งเป็นคำถาม โดยการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการวิจัย และอาศัยเอกสารกับรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า 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 ในการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชากรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร จากนั้นกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร



บริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุง

3. ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. ก่อนการทดสอบแบบสอบถาม ได้ประชุมคณะทำงาน ประกอบด้วยหัวหน้าทีม

ทำงาน 1 คน เจ้าหน้าที่จำนวน 5 คน และนักศึกษาจำนวน 5 คน ซึ่งเป็นบุคลากรและนักศึกษาของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เพื่อสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริง และถูกต้อง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูลแล้วนั้น คณะทำงาน ได้ศึกษาทบทวนเส้นทางและจุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ เพื่อให้ได้ข้อมูลของผู้รับบริการงานทั้ง 4 งาน ประกอบด้วย งานโครงสร้างพื้นฐานงานการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ ไปทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และคำนวณร้อยละ จำแนกเป็นรายข้อของคำถาม การคำนวณผลทั้งหมดกระทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลในการวิจัย ได้แก่

1. ร้อยละ (Percentage)

เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมากโดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 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 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารุจิรา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผลการดำเนินการวิจัยดังนี้

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.2 งานโครงสร้างพื้นฐาน

4.1.3 งานการจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

4.1.4 งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.1.5 งานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

4.2 ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารุจิรา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารุจิรา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานการจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนในพื้นที่ ตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารุจิรา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจำแนกข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

จากการดำเนินการเก็บข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารุจิรา จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า

จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 61.5 เพศชาย 38.5

จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุ 41 - 60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมา มีช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.0 มีช่วงอายุ 21 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.0 และอายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 76.75 รองลงมา จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ



11.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 10.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 70.75 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 11.5 ประกอบอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 11.5 ประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.0 ประกอบอาชีพผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 1.0 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 0.5 ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 0.5 และประกอบอาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 0.25

จำแนกตาม ความถี่ที่มารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิมในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ มารับบริการ 1 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 81.0 รองลงมามารับบริการ 2 – 3 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 16.0 มารับบริการ 6 ครั้งขึ้นไป/ปี คิดเป็นร้อยละ 1.75 และมารับบริการ 4-5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 1.25

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวนข้อมูล	
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	154	38.50
หญิง	246	61.50
รวม	400	100.00
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุไม่เกิน 20 ปี	16	4.00
21 - 40 ปี	84	21.00
41 - 60 ปี	164	41.00
60 ปีขึ้นไป	136	34.00
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	307	76.75
ปริญญาตรี	5	1.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	46	11.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	42	10.50
รวม	400	100.00



รายการ	จำนวนข้อมูล	
อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	283	70.75
ข้าราชการ	1	0.25
ธุรกิจส่วนตัว	2	0.50
นักเรียน / นักศึกษา	16	4.00
ผู้ประกอบการ	4	1.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	0.50
รับจ้างทั่วไป	46	11.50
อื่นๆ	46	11.50
รวม	400	100.00
ความถี่ที่ท่านมารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง/ปี	324	81.00
2 – 3 ครั้ง/ปี	64	16.00
4-5 ครั้ง/ปี	5	1.25
6 ครั้งขึ้นไป/ปี	7	1.75
รวม	400	100.00

4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม นั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจใน ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.57 โดยมีความพึงพอใจประเด็น มี ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ใน ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.49 โดยมีความพึงพอใจประเด็น มีการ



ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.58 โดยมีความพึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.19 โดยมีความพึงพอใจประเด็น สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ตามลำดับ

สรุป ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ งานโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.21 รายละเอียดดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.72	0.45	94.45	มากที่สุด
	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.85	0.35	97.05	มากที่สุด
	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.76	0.43	95.25	มากที่สุด
	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด



	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.76	0.43	95.10	มากที่สุด
	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.83	0.38	96.55	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.78	0.41	95.57	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4.71	0.46	94.10	มากที่สุด
	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.77	0.42	95.35	มากที่สุด
	มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.79	0.41	95.85	มากที่สุด
	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.79	0.41	95.70	มากที่สุด
	เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	400	4.77	0.42	95.35	มากที่สุด
	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.77	0.42	95.30	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.77	0.42	95.49	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.68	0.47	93.50	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.77	0.42	95.45	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.72	0.45	94.35	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	400	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.75	0.44	94.90	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	400	4.72	0.45	94.45	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.73	0.44	94.58	มากที่สุด
ด้านอาคาร	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.71	0.45	94.25	มากที่สุด



	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
	สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	400	4.78	0.41	95.60	มากที่สุด
	สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.78	0.42	95.50	มากที่สุด
	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.76	0.43	95.19	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		4.76	0.42	95.21	มากที่สุด

4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.88 โดยมีความพึงพอใจประเด็น มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.33 โดยมีความพึงพอใจประเด็น มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ตามลำดับ



ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.73 โดยมีความพึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.18 โดยมีความพึงพอใจประเด็น สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ตามลำดับ

สรุป ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสาธารณสุข พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.03

ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.74	0.44	94.85	มากที่สุด
	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.81	0.39	96.15	มากที่สุด
	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.71	0.45	94.25	มากที่สุด
	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.72	0.45	94.45	มากที่สุด
	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.73	0.45	94.55	มากที่สุด
	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.75	0.43	95.05	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.74	0.43	94.88	มากที่สุด



	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านช่องทางการให้บริการ	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	400	4.71	0.45	94.20	มากที่สุด
	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.82	0.38	96.45	มากที่สุด
	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.78	0.42	95.55	มากที่สุด
	มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.76	0.43	95.25	มากที่สุด
	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.78	0.41	95.60	มากที่สุด
	เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	400	4.76	0.43	95.10	มากที่สุด
	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.76	0.43	95.15	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.77	0.42	95.33	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.68	0.47	93.55	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.79	0.41	95.70	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.72	0.45	94.35	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	400	4.74	0.44	94.75	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.74	0.44	94.85	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	400	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.74	0.44	94.73	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.71	0.45	94.25	มากที่สุด
	สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	400	4.82	0.38	96.45	มากที่สุด



	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
	สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด
	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.74	0.44	94.85	มากที่สุด
	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.77	0.42	95.35	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.76	0.43	95.18	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		4.75	0.43	95.03	มากที่สุด

4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.30 โดยมีความพึงพอใจประเด็น มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.09 โดยมีความพึงพอใจประเด็น มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.78 โดยมีความพึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ



เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.11 โดยมีความพึงพอใจประเด็น สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ตามลำดับ

สรุป ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ งานการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.07

ตารางที่ 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.75	0.43	94.95	มากที่สุด
	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.76	0.43	95.10	มากที่สุด
	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด
	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.71	0.45	94.20	มากที่สุด
	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.80	0.40	95.95	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.77	0.42	95.30	มากที่สุด
ด้านช่องทาง	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด



	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.77	0.42	95.45	มากที่สุด
	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.75	0.43	94.95	มากที่สุด
	มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.77	0.42	95.30	มากที่สุด
	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
	เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	400	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.78	0.42	95.50	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.75	0.43	95.09	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.68	0.47	93.65	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.79	0.41	95.70	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.74	0.44	94.70	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	400	4.73	0.45	94.55	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.76	0.43	95.10	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	400	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.74	0.44	94.78	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.71	0.45	94.25	มากที่สุด
	สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	400	4.80	0.40	96.05	มากที่สุด
	สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด



	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.76	0.43	95.25	มากที่สุด
	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.76	0.43	95.11	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		4.75	0.43	95.07	มากที่สุด



4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.27 โดยมีความพึงพอใจประเด็น มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.24 โดยมีความพึงพอใจประเด็น มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการให้บริการนอกเวลา ราชการ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.08 โดยมีความพึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการ วางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.05 โดยมีความพึงพอใจประเด็น สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ตามลำดับ



สรุป ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** คะแนนเฉลี่ย **4.76** คิดเป็นร้อยละ **95.16** ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.72	0.45	94.30	มากที่สุด
	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.77	0.42	95.30	มากที่สุด
	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.76	0.42	95.27	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4.69	0.46	93.70	มากที่สุด
	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.80	0.40	96.05	มากที่สุด
	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.76	0.43	95.10	มากที่สุด
	มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.78	0.42	95.50	มากที่สุด
	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.78	0.42	95.55	มากที่สุด
	เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	400	4.77	0.42	95.30	มากที่สุด
	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.77	0.42	95.45	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.76	0.42	95.24	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.71	0.45	94.15	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.80	0.40	95.90	มากที่สุด



	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการให้บริการ	400	4.74	0.44	94.75	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	400	4.73	0.44	94.60	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.80	0.40	95.90	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	400	4.76	0.43	95.15	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.75	0.43	95.08	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.72	0.45	94.30	มากที่สุด
	สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	400	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
	สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.78	0.41	95.60	มากที่สุด
	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.76	0.43	95.15	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.75	0.43	95.05	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		4.76	0.43	95.16	มากที่สุด



4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานการจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการในกระบวนการให้บริการ 4 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสอบถามประชากรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ด้วยการใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุดจากผลการสำรวจ สรุปได้ว่า

งานโครงสร้างพื้นฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ งานโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ระดับ มาก คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.21

งานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.03

งานการจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานการจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.07

งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.16



บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1. ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

งานที่ประเมิน	มิติที่ 1		มิติที่ 2		มิติที่ 3		มิติที่ 4		สรุป	
	Mean	%	Mean	%	Mean	%	Mean	%	Mean	%
งานโครงสร้างพื้นฐาน	4.78	95.57	4.77	95.49	4.73	94.58	4.76	95.16	4.76	95.21
งานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	4.74	94.88	4.77	95.33	4.74	94.73	4.76	95.18	4.75	95.03
งานการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่ง ปฏิกูล และน้ำเสีย	4.77	95.30	4.75	95.09	4.74	94.78	4.76	95.11	4.75	95.07
งานการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	4.76	95.27	4.76	95.24	4.75	95.08	4.75	95.05	4.76	95.16
สรุป	4.76	95.26	4.76	95.29	4.74	94.79	4.76	95.13	4.76	95.12

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

จากการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม ในการให้บริการทั้ง 4 งาน ประกอบไปด้วย งานโครงสร้างพื้นฐาน งานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ งานการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย และงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.12



5.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน

5.2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ งานการจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย และงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.26

5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ งานการจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย และงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.29

5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ งานการจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย และงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.79

5.2.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ งานการจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย และงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.13



5.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน

5.3.1 งานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม
อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึง
พอใจในการให้บริการ ระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.21

5.3.2 งานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม
อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึง
พอใจในการให้บริการ ในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.03

5.3.3 งานการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม
อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึง
พอใจในการให้บริการ ในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.07

5.3.4 งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม
อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึง
พอใจในการให้บริการ ในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.16

สรุป

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม
อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานการ
ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ งานการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
และงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้าน
อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม
อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนอง
บัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ
95.12



5.4 ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม ให้บริการได้เป็นอย่างดี
2. การบริหารจัดการเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชนในพื้นที่



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 ว่าด้วยการบริหารวิชาการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน 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 | ที่อร่าม | กรรมการและเลขานุการ |
| 7. นางสาวชลาลัย | เหง้าน้อย | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่

1. ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำข้อปรึกษาทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
2. ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้



2. คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร	ภูศรีฐาน	ประธานกรรมการ
2. นางจุฬามาศ	ทีอร่าม	รองประธานกรรมการ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา	พรหมเกษ	กรรมการ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงยุทธ	ตันวัน	กรรมการ
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ว่าที่พันตรีเนศวร์อุดม	จุมพลหล้า	กรรมการ
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสิทธิ์	ชาระ	กรรมการ
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปาลิตา	ชาระ	กรรมการ
8. อาจารย์รัชดาพร	บุญกอง	กรรมการ
9. อาจารย์จิราภรณ์	เชื้อพรวน	กรรมการ
10. อาจารย์เดือนรุ่ง	สุวรรณโสภา	กรรมการ
11. อาจารย์ชิตชัย	รัตนพันธ์	กรรมการ
12. อาจารย์สีดลลา	วงศ์ภาพสินธุ์	กรรมการ
13. อาจารย์อาทิตย์ยา	อุ้นจันท์	กรรมการ
14. นางสาวพุทธชาติ	พรหมบุรมย์	กรรมการ
15. อาจารย์มีแสน	แก่นชูวงศ์	กรรมการ
16. อาจารย์ดาริกา	แสนพวง	กรรมการ
17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรภา	สมสัย	กรรมการ
18. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤตยา	สมสัย	กรรมการ
19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอกวิทย์	หายักวงษ์	กรรมการ
20. อาจารย์ปฎิพงศ์	จงรัฐธรรม	กรรมการ
21. อาจารย์วีระ	อันยาภิรักษ์	กรรมการ
22. อาจารย์บุญมี	แพงศรี	กรรมการ
23. อาจารย์ภาณุมาศ	แสนพวง	กรรมการ
24. อาจารย์ศดรรัช	อัศวาวณิ	กรรมการ
25. อาจารย์ดาวิกา	ธนฤติธีรกุล	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	ศรีอำนาจ	กรรมการ
35. อาจารย์ณพพรศกร	จรทอง	กรรมการ
36. นางสาวนฤมล	สัทโส	กรรมการ
37. นางสาวนลินี	เคนทวาย	กรรมการ



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

หน้าที่

1. ศึกษาเอกสารกฎระเบียบในการประเมินผลการดำเนินงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
2. ออกแบบและสร้างแบบติดตามผลการดำเนินงานของโครงการและสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของการปกครองส่วนท้องถิ่นตามมิติการให้บริการ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เกี่ยวข้องโดยให้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ตามตัวชี้วัดมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการให้คำแนะนำจัดพิมพ์และทำสำเนาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจต่อไป
6. รวบรวมข้อมูล จากเอกสาร ได้แก่ หนังสือ วารสาร เอกสารรายงานจากทางองค์การบริหารส่วนจังหวัด หนังสือพิมพ์ บทความที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ และผู้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็น อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่ผ่านการอบรมแล้วควบคุมโดยคณะทำงาน บุคลากร คณะจารย์ นักวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามให้ผู้ปฏิบัติงานผู้ร่วมโครงการผู้มีส่วนได้เสียผู้ที่ได้รับผลกระทบและประชาชนทั่วไปตามหมู่บ้านต่างๆให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานที่ทำสัญญาจ้าง
7. วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์เนื้อหา และหาค่าความถี่ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อสรุปผลและเขียนรายงานเมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย คณะทำงานทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ความถูกต้องหลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ การวิเคราะห์ความสอดคล้องกับด้านที่ให้ประเมินของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้การวิเคราะห์ ซึ่งเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเอกสารซึ่งจะเป็นการอ่านและการตีความหมายสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย จากเอกสารต่างๆโดยพิจารณาองค์ประกอบอื่นๆร่วมด้วยเช่นข้อมูลย้อนหลังหรือความหมายที่ซ่อนอยู่ในระหว่างบรรทัด โดยตีความหมายสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
8. จัดทำรายงานฉบับร่าง จำนวน 1 เล่ม เพื่อให้หน่วยงานที่จ้างตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ จำนวน 4 เล่ม พร้อมแนบแผ่นพับที่ข้อมูลจำนวน 4 แผ่น

2. คณะกรรมการประสานงาน

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



หน้าที่

1. ประสานการดำเนินงานกับคณะกรรมการดำเนินโครงการและองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร
2. รายงานผลการดำเนินงานโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการ
3. ประสานการจัดส่งรายงานความก้าวหน้าและรายงานฉบับสมบูรณ์ตามข้อกำหนดฯ และข้อเสนอโครงการ
4. ดำเนินการอื่นๆ ที่ประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการ

3. คณะกรรมการเงินและบัญชี

- | | | |
|-----------------|------------|---------------------|
| 1. นางจุฑามาศ | ที่อร่าม | ประธานกรรมการ |
| 2. นางสาวณัฐ | สัทโส | กรรมการ |
| 3. นางสาวลิณี | เคนทวาย | กรรมการ |
| 4. นายทรงศิลป์ | ประทุมวงษ์ | กรรมการ |
| 5. นางสาวชลาลัย | เหง้าน้อย | 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

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชเวง สารคล่อง)
รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน



ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

SKC-RMUTI Questionnaire หน้า 1 / 6

แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อ.คำตากล้า จ.สกลนคร ประจำปี 2565

ดำเนินการโดย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ อายุไม่เกิน 20 ปี ☐ 21 - 40 ปี ☐ 41 - 60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ ปวส. (ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง) ☐ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
☐ เกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ ☐ ข้าราชการ ☐ นักเรียน / นักศึกษา
☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. 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	งานโครงสร้างพื้นฐาน				
	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. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้รับบริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เหนียว 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 สะดวกต่อการให้บริการ					
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					



SKC-RMUTI Questionnaire หน้า 3 / 6

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	งานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ				
	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. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้รับบริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อตามสาย/เอกสาร					
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ					
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับ บริการ					
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด					
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					



SKC-RMUTI Questionnaire หน้า 4 / 6

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	งานการจัดขยะมูลฝอย สิ่ง ปฏิกูล และน้ำเสีย				
	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. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้รับบริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อตามสาย/เอกสาร					
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่ดูแลสภาพอาคารสถานที่ 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 สะดวกต่อการให้บริการ					
5. ขยายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					



SKC-RMUTI Questionnaire หน้า 5 / 6

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย				
	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. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้รับบริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อตามสาย/เอกสาร					
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย ดี 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 สะดวกต่อการให้บริการ					
5. ขยายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					



SKC-RMUTI Questionnaire หน้า 6 / 6

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ



ภาคผนวก ค

สัญญาจ้าง



สัญญาจ้างทำของ

สัญญาเลขที่ ๓/๒๕๖๖

สัญญานี้ทำขึ้น ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม ตำบล/แขวง หนองบัวลิม อำเภอ/เขต คำตากล้า จังหวัด สกลนคร เมื่อวันที่ ๓๙ ตุลาคม ๒๕๖๕ ระหว่าง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม โดย นายสังพงษ์ นพแก้ว ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ผู้ว่าจ้าง" ฝ่ายหนึ่ง กับ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ซึ่งจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ณ สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท จังหวัดนครราชสีมา กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ มีสำนักงานใหญ่อยู่ เลขที่ ๗๔๙ ถนนสุรนารายณ์ ตำบล/แขวง ในเมือง อำเภอ/เขต เมืองนครราชสีมา จังหวัด นครราชสีมา โดยผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลปรากฏตามหนังสือรับรองของ สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท จังหวัดนครราชสีมา กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่ ลงวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๕ และหนังสือมอบอำนาจลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๕ แนบท้ายสัญญานี้ ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ผู้รับจ้าง" อีกฝ่ายหนึ่ง

คู่สัญญาได้ตกลงกันมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. ขอบตกลงว่าจ้าง

ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างและผู้รับจ้างตกลงรับจ้างทำงาน หน่วยงานเพื่อมาประเมินผลการปฏิบัติงานของ อบต.หนองบัวลิม โดยวิธีเฉพาะเจาะจง ณ ภายในเขตพื้นที่ ๑๖ หมู่บ้าน ตำบล/แขวง คำตากล้า อำเภอ/เขต เมืองสกลนคร จังหวัด สกลนคร ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขแห่งสัญญานี้รวมทั้งเอกสารแนบท้ายสัญญา

ผู้รับจ้างตกลงที่จะจัดหาแรงงานและวัสดุ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนอุปกรณ์ต่างๆ ชนิดเพื่อให้ในงานจ้างตามสัญญานี้

ข้อ ๒. เอกสารอันเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา

เอกสารแนบท้ายสัญญาดังต่อไปนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้

ความใดในเอกสารแนบท้ายสัญญาที่ขัดหรือแย้งกับข้อความในสัญญานี้ ให้ใช้ข้อความในสัญญานี้บังคับ และในกรณีที่มีเอกสารแนบท้ายสัญญาขัดแย้งกันเอง ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง คำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้างให้ถือเป็นที่สุด และผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าจ้าง หรือค่าเสียหายหรือค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมจากผู้ว่าจ้างทั้งสิ้น

ข้อ ๓. หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

ในขณะทำสัญญานี้ผู้รับจ้างได้นำหลักประกันเป็น เป็นจำนวนเงิน บาท (.....) ซึ่งเท่ากับร้อยละ ของราคาค่าจ้างตามสัญญา มามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อเป็นหลักประกันการ



ปฏิบัติตามสัญญา

กรณีผู้รับจ้างใช้หนังสือคำประกันเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา หนังสือคำประกันดังกล่าวจะต้องออกโดยธนาคารที่ประกอบกิจการในประเทศไทย หรือโดยบริษัทเงินทุนหรือบริษัทหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจ คำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบตามแบบที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดหรืออาจเป็นหนังสือคำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดก็ได้ และจะต้องมีอายุการคำประกันตลอดไปจนกว่าผู้รับจ้างพ้นข้อผูกพันตามสัญญา

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบให้ตามวรรคหนึ่ง จะต้องมิอาจครอบคลุมความรับผิดชอบของผู้รับจ้างตลอดอายุสัญญา ถ้าหลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบให้ดังกล่าวลดลงหรือเสื่อมค่าลง หรือมีอายุไม่ครอบคลุมถึงความรับผิดชอบของผู้รับจ้างตลอดอายุสัญญา ไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม รวมถึงกรณี ผู้รับจ้างส่งมอบงานล่าช้าเป็นเหตุให้ระยะเวลาแล้วเสร็จหรือวันครบกำหนดความรับผิดชอบตามสัญญาเปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเกิดขึ้นคราวใด ผู้รับจ้างต้องหาหลักประกันใหม่หรือหลักประกันเพิ่มเติมให้มีจำนวนครบถ้วนตามวรรคหนึ่งมามอบให้แก่ผู้จ้างภายใน ๐ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้จ้าง

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบได้ตามข้อนี้ ผู้จ้างจะคืนให้แก่ผู้รับจ้าง โดยไม่มีดอกเบี้ย เมื่อผู้รับจ้างพ้นจากข้อผูกพัน และครบวันสิ้นสุดทั้งปวงตามสัญญาแล้ว

ข้อ ๔ ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

ผู้จ้างตกลงจ่ายและผู้รับจ้างตกลงรับเงินค่าจ้างจำนวนเงิน ๓๐,๐๐๐.๐๐ บาท (สามหมื่นบาทถ้วน) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน ๑,๘๖๒.๖๓ บาท (หนึ่งพันเก้าร้อยหกสิบสองบาทหกสิบสองสตางค์) ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และได้จ่ายทั้งปวงแล้วเมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้วเสร็จเรียบร้อยแล้วตามสัญญาและผู้จ้างได้ตรวจรับงานจ้างตามข้อ ๓๑ ไว้โดยครบถ้วนแล้ว

ข้อ ๕ เงินค่าจ้างล่วงหน้า

ผู้จ้างตกลงจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้าให้แก่ผู้รับจ้างเป็นจำนวนเงิน - บาท ซึ่งเท่ากับร้อยละ - ของราคาค่าจ้าง ตามสัญญาที่ระบุไว้ในข้อ ๔

เงินค่าจ้างล่วงหน้าดังกล่าวจะจ่ายให้ภายหลังจากที่ผู้รับจ้างได้วางหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าเป็น.....เต็มตามจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าให้แก่ผู้จ้าง ผู้รับจ้างจะต้องออกใบเสร็จรับเงินค่าจ้างล่วงหน้า ตามแบบที่ผู้จ้างกำหนดให้ และผู้รับจ้างตกลงที่จะกระทำการเงื่อนไขอื่นเกี่ยวกับการใช้จ่ายและการใช้คืนเงินค่าจ้างล่วงหน้า ดังต่อไปนี้

๕.๑ ผู้รับจ้างจะใช้เงินค่าจ้างล่วงหน้าเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานตามสัญญาเท่านั้น หากผู้รับจ้างใช้จ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า หรือส่วนใดส่วนหนึ่งของเงินค่าจ้างล่วงหน้าในทางอื่น ผู้จ้างอาจจะเรียกเงินค่าจ้างล่วงหน้าคืนจากผู้รับจ้างหรือบังคับเอาจากหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าได้ทันที

๕.๒ เมื่อผู้จ้างเรียกเรื่อง ผู้รับจ้างต้องแสดงหลักฐานการใช้จ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้าเพื่อพิสูจน์ว่าได้เป็นไปตามข้อ ๕.๑ ภายในกำหนด ๓๕ (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้จ้างหากผู้รับจ้างไม่อาจแสดงหลักฐานดังกล่าวภายในกำหนด ๓๕ (สิบห้า) วัน ผู้จ้างอาจเรียกเงินค่าจ้างล่วงหน้าคืนจากผู้รับจ้าง หรือบังคับเอาจากหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าได้ทันที



๕.๓ ในการจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างตามข้อ ๔ ผู้ว่าจ้างจะหักเงินค่าจ้างล่วงหน้าในแต่ละงวด เพื่อชดเชยต้นทุนค่าจ้างล่วงหน้าไว้จำนวนร้อยละ - ของจำนวนเงินค่าจ้างในแต่ละงวดจนกว่าจำนวนเงินที่หักไว้จะครบตามจำนวนเงินที่หักค่าจ้างล่วงหน้าจากผู้รับจ้างได้เรียบร้อยแล้ว ยกเว้นค่าจ้างงวดสุดท้ายจะหักไว้เป็นจำนวนเท่ากับจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลือทั้งหมด

๕.๔ เงินจำนวนใดๆ ก็ตามที่ได้รับจ้างจะต้องจ่ายให้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อชำระหนี้หรือเพื่อชดเชยความรับผิดชอบต่างๆ ตามสัญญา ผู้ว่าจ้างจะหักเงินจากเงินค่าจ้างงวดที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างก่อนที่จะหักชดเชยเงินค่าจ้างล่วงหน้า

๕.๕ ในกรณีที่มีการบอกเลิกสัญญา หากเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลือเกินกว่าจำนวนเงินที่ผู้รับจ้างจะได้รับหลังจากหักชดเชยในกรณีอื่นแล้ว ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายเงินจำนวนที่เหลือนั้นให้แก่ผู้ว่าจ้างภายใน ๗ (เจ็ด) วัน นับถัดจากวันได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

๕.๖ ผู้ว่าจ้างจะคืนหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าให้แก่ผู้รับจ้างเมื่อผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างไว้ครบจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าตามข้อ ๕.๓ แล้ว เว้นแต่ในกรณีดังต่อไปนี้ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิขอคืนหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าบางส่วนให้แก่ผู้รับจ้างก่อนได้

(๑) กรณีผู้รับจ้างได้วางหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าไว้โดยเงินสด หากผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างล่วงหน้าไปแล้ว ผู้รับจ้างมีสิทธิขอคืนหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าในส่วนที่ผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างล่วงหน้าไปแล้วนั้น โดยผู้รับจ้างจะต้องนำหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าฉบับใหม่ที่มีมูลค่าเท่ากับเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลืออยู่มาวางให้แก่ผู้ว่าจ้าง

(๒) กรณีผู้รับจ้างได้วางหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าไว้หลายฉบับ ซึ่งแต่ละฉบับมีมูลค่าเท่ากับจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่ผู้ว่าจ้างจะต้องหักไว้ในแต่ละงวด หากผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างล่วงหน้าในงวดใดแล้ว ผู้รับจ้างมีสิทธิขอคืนหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าในงวดนั้นได้

ข้อ ๖ กำหนดเวลาแล้วเสร็จและสิทธิของผู้ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

ผู้รับจ้างต้องเริ่มทำงานที่รับจ้างภายในวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ และจะต้องทำงานให้แล้วเสร็จบริบูรณ์ภายในวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๕ ถ้าผู้รับจ้างมิได้ลงมือทำงานภายในกำหนดเวลา หรือไม่สามารทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือมีเหตุให้เชื่อได้ว่าผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือจะแล้วเสร็จช้าเกินกว่ากำหนดเวลา หรือผู้รับจ้างทำผิดสัญญาข้อใดข้อหนึ่ง หรือตกเป็นผู้ถูกพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดหรือตกเป็นผู้ล้มละลาย หรือเพิกถอนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะบอกเลิกสัญญานี้ได้ และมีสิทธิจ้างผู้รับจ้างรายใหม่เข้าทำงานของผู้รับจ้างให้ลุล่วงไปได้ด้วย การใช้สิทธิบอกเลิกสัญญานั้นไม่กระทบสิทธิของผู้ว่าจ้างที่จะเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้รับจ้าง

การที่ผู้ว่าจ้างมิใช้สิทธิเลิกสัญญาดังกล่าวข้างต้นนั้น ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างพ้นจากความรับผิดชอบสัญญา

ข้อ ๗ ความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของงานจ้าง

เมื่องานแล้วเสร็จบริบูรณ์ และผู้ว่าจ้างได้รับมอบงานจากผู้รับจ้างหรือจากผู้รับจ้างรายใหม่ ในกรณีที่มีการบอกเลิกสัญญาดำเนินข้อ ๖ หากมีเหตุชำรุดบกพร่องหรือเสียหายเกิดขึ้นจากการจ้างนี้ ภายในกำหนด นับถัดจากวันที่ได้รับมอบงานดังกล่าว ซึ่งความชำรุดบกพร่องหรือเสียหายนั้นเกิดจากความบกพร่องของผู้รับจ้างอันเกิดจากการใช้วัสดุที่ไม่ถูกต้องหรือทำไม่เรียบร้อย หรือทำไม่ถูกต้องตามมาตรฐานแห่งหลักวิชา ผู้รับจ้างจะต้องรับทำการแก้ไข ให้เป็นที่เรียบร้อยโดยไม่ชักช้า โดยผู้ว่าจ้างไม่ต้องออกเงินใดๆ ในการนี้ทั้งสิ้น หากผู้รับจ้างไม่กระทำการดังกล่าวภายในกำหนด (.....) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างหรือไม่ทำการแก้ไขให้ถูกต้องเรียบร้อยภายในเวลาที่ผู้ว่าจ้าง



กำหนด ให้ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะทำการนั้นเองหรือจ้างผู้อื่นให้ทำงานนั้น โดยผู้รับจ้างต้องเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายเองทั้งสิ้น

ในกรณีเร่งด่วนจำเป็นต้องรับแก้ไขเหตุชำรุดบกพร่องหรือเสียหายโดยเร็ว และไม่อาจรอให้ผู้รับจ้างแก้ไขใน
ระยะเวลาที่กำหนดได้ตามวรรคหนึ่งได้ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิเข้าจัดการแก้ไขเหตุชำรุดบกพร่องหรือเสียหายนั้นเอง หรือจ้างผู้อื่นให้
ซ่อมแซมความชำรุดบกพร่องหรือเสียหาย โดยผู้รับจ้าง ต้องรับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมด

การที่ผู้ว่าจ้างทำงานนั้นเอง หรือจ้างผู้อื่นให้ทำงานนั้นแทนผู้รับจ้าง ไม่ทำให้ผู้รับจ้าง หลุดพ้นจากความรับ
ผิดตามสัญญา หากผู้รับจ้างไม่ชดเชยค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายตามที่ผู้ว่าจ้างเรียกร้องผู้ว่าจ้างมีสิทธิบังคับจากหลักประกันการ
ปฏิบัติตามสัญญาได้

ข้อ ๘ การจ้างช่วง

ผู้รับจ้างจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วง
งานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างแล้ว การที่ผู้ว่าจ้างได้อนุญาตให้จ้างช่วงงานแต่บางส่วนดังกล่าวนี้ ไม่เป็น
เหตุให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดชอบหรือหน้าที่ตามสัญญา และผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในความผิดและความ
ประมาทเลินเล่อของผู้รับจ้างช่วง หรือของตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างช่วงนั้นทุกประการ

กรณีผู้รับจ้างไปจ้างช่วงงานแต่บางส่วนโดยฝ่าฝืนความในวรรคหนึ่ง ผู้รับจ้างต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่า
จ้างเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๐.๓ (จุดหนึ่งศูนย์) ของวงเงินของงานที่จ้างช่วงตามสัญญา ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้ว่าจ้างในการ
บอกเลิกสัญญา

ข้อ ๙ ความรับผิดของผู้รับจ้าง

ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อบุคคล ทรัพย์สิน หรือภัยอันตรายใดๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง
และจะต้องรับผิดชอบความเสียหายจากการกระทำของลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้รับจ้าง และจากการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างช่วง
ด้วย (ถ้ามี)

ความเสียหายใดๆ อันเกิดแก่งานที่ผู้รับจ้างได้ทำขึ้น แม้จะเกิดขึ้นเพราะเหตุสุดวิสัยก็ตาม ผู้รับจ้างจะต้อง
รับผิดชอบโดยซ่อมแซมให้คืนดีหรือเปลี่ยนให้ใหม่โดยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง เว้นแต่ความเสียหายนั้นเกิดจากความผิดของผู้ว่า
จ้าง ทั้งนี้ ความรับผิดของผู้รับจ้างดังกล่าวในข้อนี้จะสิ้นสุดลงเมื่อผู้ว่าจ้างได้รับมอบงานครั้งสุดท้าย ซึ่งหลังจากนั้นผู้รับจ้างคง
ต้องรับผิดชอบเพียงในกรณีชำรุดบกพร่อง หรือความเสียหายดังกล่าวในข้อ ๗ เท่านั้น

ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกในความเสียหายใดๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง หรือ
ลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้รับจ้าง รวมถึงผู้รับจ้างช่วง (ถ้ามี) ตามสัญญานี้ หากผู้ว่าจ้างถูกเรียกร้องหรือฟ้องร้องหรือต้องชดเชยค่า
เสียหายให้แก่บุคคลภายนอกไปแล้ว ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการใดๆ เพื่อให้มีการว่าต่างแก่ผู้ว่าจ้างโดยค่าใช้จ่ายของ
ผู้รับจ้างเอง รวมทั้งผู้รับจ้างจะต้องชดเชยค่าเสียหายนั้นๆ ตลอดจนค่าใช้จ่ายใดๆ อันเกิดจากการถูกเรียกร้องหรือถูกฟ้องร้องให้แก่
ผู้ว่าจ้างทันที

ข้อ ๑๐ การจ่ายเงินแก่ลูกจ้าง

ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายเงินแก่ลูกจ้างที่ผู้รับจ้างได้จ้างมาในอัตราและตามกำหนดเวลาที่ผู้รับจ้างได้ตกลงหรือ
ทำสัญญากับลูกจ้างดังกล่าว

ถ้าผู้รับจ้างไม่จ่ายเงินค่าจ้างหรือค่าทดแทนอื่นใดแก่ลูกจ้างดังกล่าวในวรรคหนึ่ง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะเอา
เงินค่าจ้างที่จะต้องจ่ายแก่ผู้รับจ้างมาจ่ายให้แก่ลูกจ้างของผู้รับจ้างดังกล่าว และให้ถือว่าผู้ว่าจ้างได้จ่ายเงินจำนวนนั้นเป็นค่าจ้าง



ข้อ ๑๕ การบังคับค่าปรับ ค่าเสียหาย และค่าใช้จ่าย

ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อใดข้อหนึ่งด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม จนเป็นเหตุให้เกิดค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแก่ผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างต้องชดเชยค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิงภายในกำหนด ๗ (เจ็ด) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง หากผู้รับจ้างไม่ทำให้ถูกต้องครบถ้วนภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะหักเอาจากจำนวนเงินค่าจ้างที่ต้องชำระ หรือบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาได้ทันที

หากค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายที่บังคับจากเงินค่าจ้างที่ต้องชำระ หรือหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาแล้วยังไม่เพียงพอ ผู้รับจ้างยินยอมชำระส่วนที่เหลือ ที่ยังขาดอยู่จนครบถ้วนตามจำนวนค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายนั้น ภายในกำหนด ๗ (เจ็ด) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

หากมีเงินค่าจ้างตามสัญญาที่หักไว้จ่ายเป็นค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแล้วยังเหลืออยู่อีกเท่าใด ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ผู้รับจ้างทั้งหมด

ข้อ ๑๖ การงดหรือลดค่าปรับ หรือการขยายเวลาปฏิบัติงานตามสัญญา

ในกรณีที่มิได้เกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้าง หรือเหตุสุดวิสัย หรือเกิดจากพฤติการณ์อันหนึ่งอันใดที่ผู้รับจ้างไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย หรือเหตุอันตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ทำให้ผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามเงื่อนไขและกำหนดเวลาแห่งสัญญานี้ได้ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเหตุหรือพฤติการณ์ดังกล่าวพร้อมหลักฐานเป็นหนังสือให้ผู้ว่าจ้างทราบ เพื่อของดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปภายใน ๑๕ (สิบห้า) วันนับถัดจากวันที่เหตุอันสิ้นสุดลง หรือตามที่กำหนดในกฎกระทรวงดังกล่าว แล้วแต่กรณี

ถ้าผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามความในวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าผู้รับจ้างได้ละสิทธิเรียกร้อง ในการที่จะของดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่ กรณีเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้าง ซึ่งมีหลักฐานชัดเจน หรือผู้ว่าจ้างทราบที่ อยู่แล้วตั้งแต่ต้น

การงดหรือลดค่าปรับ หรือขยายกำหนดเวลาทำงานตามวรรคหนึ่ง อยู่ในดุลพินิจของผู้ว่าจ้างที่จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๑๗ การใช้เรือไทย

ในการปฏิบัติตามสัญญานี้ หากผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำของเข้ามาจากต่างประเทศรวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ต้องนำเข้ามาเพื่อปฏิบัติงานตามสัญญา ไม่ว่าผู้รับจ้างจะเป็นผู้หรือนำของเข้ามาเองหรือนำเข้ามาโดยผ่านตัวแทนหรือบุคคลอื่นใด ถ้าสิ่งของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางเดินเรือที่มีเรือไทยเดินอยู่และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้รับจ้างต้องจัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทยหรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทยจากต่างประเทศมายังประเทศไทยแล้ว จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่าก่อนบรรทุกของขึ้นลงเรืออื่นที่มีเรือไทยหรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้ ทั้งนี้ไม่ว่าการส่งหรือนำเข้าสิ่งของดังกล่าวจากต่างประเทศจะเป็นแบบใด

ในการส่งมอบตามสัญญาให้แก่ผู้ว่าจ้าง ถ้างานนั้นมีสิ่งของตามวรรคหนึ่ง ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบใบตราส่ง (Bill of lading) หรือสำเนาใบตราส่งสำหรับของนั้น ซึ่งแสดงว่าได้บรรทุกมาโดยเรือไทยหรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทยให้แก่ผู้ว่าจ้างพร้อมกับการส่งมอบงานด้วย

ในกรณีที่สิ่งของดังกล่าวไม่ได้บรรทุกจากต่างประเทศมายังประเทศไทยโดยเรือไทยหรือเรือที่มีสิทธิเช่น



ให้แก่ผู้รับจ้างตามสัญญาแล้ว

ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีประกันภัยสำหรับลูกจ้างทุกคนที่จ้างมาทำงาน โดยให้ครอบคลุมถึงความรับผิดชอบทั้งปวงของผู้รับจ้าง รวมทั้งผู้รับจ้างช่วง (ถ้ามี) ในกรณีความเสียหายที่คิดค่าสินไหมทดแทนได้ตามกฎหมาย ซึ่งเกิดจากอุบัติเหตุหรือภัยอันตรายใดๆ ต่อลูกจ้างหรือบุคคลอื่นที่ผู้รับจ้างหรือผู้รับจ้างช่วงจ้างมาทำงาน ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าวพร้อมทั้งหลักฐานการชำระเบี้ยประกันให้แก่ผู้จ้างเมื่อผู้จ้างเรียกหรือ

ข้อ ๑๑ การตรวจรับงานจ้าง

เมื่อผู้จ้างได้ตรวจรับงานจ้างที่ส่งมอบและเห็นว่าถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาแล้ว ผู้จ้างจะออกหลักฐานการรับมอบเป็นหนังสือไว้ให้ เพื่อผู้รับจ้างนำมาเป็นหลักฐานประกอบการขอรับเงินค่าจ้างงานจ้างนั้น

ถ้าผลของการตรวจรับงานจ้างปรากฏว่างานจ้างที่ผู้รับจ้างส่งมอบไม่ตรงตามสัญญา ผู้จ้างทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับงานจ้างนั้น ในกรณีเช่นว่านี้ ผู้รับจ้างต้องทำการแก้ไขให้ออกตรงตามสัญญาด้วยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง และระยะเวลาที่เสียไปเพราะเหตุดังกล่าวผู้รับจ้างจะนำมาอ้างเป็นเหตุขอขยายเวลาส่งมอบงานจ้างตามสัญญาหรือขอลดค่าปรับไม่ได้

ข้อ ๑๒ รายละเอียดของงานจ้างคลาดเคลื่อน

ผู้รับจ้างรับรองว่าได้ตรวจสอบและทำความเข้าใจในรายละเอียดของงานจ้างโดยถี่ถ้วนแล้ว หากปรากฏว่ารายละเอียดของงานจ้างนั้นผิดเพี้ยนหรือคลาดเคลื่อนไปจากหลักการทำงานวิศวกรรมหรือทางเทคนิค ผู้รับจ้างตกลงที่จะปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้จ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เพื่อให้งานแล้วเสร็จบริบูรณ์ ค่าวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด โดยผู้รับจ้างจะคิดค่าจ้าง ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มขึ้นจากผู้จ้าง หรือขอขยายอายุสัญญาไม่ได้

ข้อ ๑๓ ค่าปรับ

หากผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาและผู้จ้างยังมีได้ออกเลิกสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้จ้างเป็น จำนวนเงินวันละ ๑๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน) นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานตามสัญญาหรือวันที่ผู้จ้างได้ขยายเวลาทำงานให้ จนถึงวันที่ทำงานแล้วเสร็จจริง นอกจากนี้ ผู้รับจ้างยอมให้ผู้จ้างเรียกค่าเสียหายอันเกิดขึ้นจากการที่ผู้รับจ้างทำงานล่าช้าเฉพาะส่วนที่เกินกว่าจำนวนค่าปรับดังกล่าวได้อีกด้วย

ในระหว่างที่ผู้จ้างยังมีได้ออกเลิกสัญญานั้น หากผู้จ้างเห็นว่าผู้รับจ้างจะไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาต่อไปได้ ผู้จ้างจะให้สิทธิออกเลิกสัญญาและใช้สิทธิตามข้อ ๑๔ ก็ได้ และถ้าผู้จ้างได้แจ้งข้อเรียกร้องไปยังผู้รับจ้างเมื่อครบกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานขอให้ชำระค่าปรับแล้ว ผู้จ้างมีสิทธิที่จะปรับผู้รับจ้างจนถึงวันออกเลิกสัญญาได้อีกด้วย

ข้อ ๑๔ สิทธิของผู้จ้างภายหลังยกเลิกสัญญา

ในกรณีที่ผู้จ้างบอกเลิกสัญญา ผู้จ้างอาจทำงานนั้นเองหรือว่าจ้างผู้อื่นให้ทำงานนั้นต่อจนแล้วเสร็จก็ได้ และในกรณีดังกล่าว ผู้จ้างมีสิทธิรับหรือบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาทั้งหมดหรือบางส่วนตามแต่จะเห็นสมควร นอกจากนี้ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในค่าเสียหายซึ่งเป็นจำนวนเกินกว่าหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการทำงานนั้นต่อให้แล้วเสร็จตามสัญญา ซึ่งผู้จ้างจะหักเอาจากจำนวนเงินใดๆ ที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างก็ได้



เดียวกับเรือไทย ผู้รับจ้างต้องส่งมอบหลักฐานซึ่งแสดงว่าได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกของโดยเรือยื่นได้ หรือหลักฐาน
ซึ่งแสดงว่าได้ชำระค่าธรรมเนียมพิเศษเนื่องจากการไม่บรรทุกของโดยเรือไทยตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี
แล้วอย่างใดอย่างหนึ่งแก่ผู้ว่าจ้างด้วย

ในการนี้ที่ผู้รับจ้างไม่ส่งมอบหลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่งดังกล่าวในวรรคสองและวรรคสามให้แก่ผู้ว่าจ้าง
แต่จะขอส่งมอบงานดังกล่าวให้ผู้ว่าจ้างก่อนโดยยังไม่รับชำระเงินค่าจ้าง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิรับงานดังกล่าวไว้ก่อน และชำระเงินค่า
จ้างเมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติตามต้องครบถ้วนดังกล่าวแล้วได้

สัญญาที่ทำขึ้นเป็นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความ โดยละเอียดตลอดแล้ว
จึงได้ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และคู่สัญญาต่างยึดถือไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับ

(ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง

(นายธัญญ์ ศันตแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม

(ลงชื่อ).....ผู้รับจ้าง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภูศรีฐาน)

ค่านายหน้าจารย์

(ลงชื่อ).....พยาน

(นางสาวอัญชิสา หักขุนทด)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

(ลงชื่อ).....พยาน

(นางสาวบุษราตรี บุญแอด)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

เลขที่โครงการ ๖๕๑๐๗๒๕๒๕๐๖

เลขคู่สัญญา ๖๕๑๐๒๔๐๐๘๒๔๔

ภาคผนวก ง

ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มี
ต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากล้า 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 แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ สาขารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 151 น.
- อุทัย หิรัญโต. (2530). ระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: มาสเตอร์เพรส.
- กิตติ ภัคดิวัฒน์กุล. (2549). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์
- Mullins L.J. (1969). Management and Organizational behavior. London: Pitman Publishing.
- Taro Yamane. (1967). Statistics: an introductory analysis. New York: Harper and Row.



- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2564). ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบงใต้. ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2564). ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพุ่มวาวปี. ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2564). ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร. ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2564). ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแวง. ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2564). ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม. ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.