



รายงานการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร



ดำเนินการโดย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564



รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร

คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านโยธา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด ๑,๑๕๒,๒๘๒ คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ ๙๕ เปอร์เซนต์

เอกสารฉบับนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นแนวทางการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในปีต่อไป

คณะทำงาน

๑. อาจารย์เดือนรุ่ง สุวรรณโสภา
๒. นางจุฑามาศ ที่อร่าม
๓. นางสาวชลาลัย เห่งน้อย
๔. นางสาวนฤมล สัพโส
๕. นายทรงศิลป์ ประทุมวงษ์
๖. นายอานันท์ สัพโส

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ง
บทคัดย่อ	จ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑. หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
๑.๓. ขอบเขตของการวิจัย	๒
๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา	๒
๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๒
๑.๓.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร	๓
๑.๔ กรอบแนวคิดการวิจัย	๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
บทที่ ๒ เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๑ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร	๖
๒.๒ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด	๑๘
๒.๓ ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๒๐
๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๒๓
๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๗
๒.๖ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๒๙
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๓๒
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๒
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	๓๓
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๔
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๓๔
๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๔
บทที่ ๔ ผลการดำเนินงานวิจัย	๓๗
๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานการให้บริการ	๓๗
๔.๒ ผลการศึกษาคความพึงพอใจงานด้านโยธา	๔๑
๔.๓ ผลการศึกษาคความพึงพอใจงานด้านการศึกษา	๔๕
๔.๔ ผลการศึกษาคความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี	๔๘
๔.๕ ผลการศึกษาคความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๕๑

๔.๖ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม	๕๔
บทที่ ๕ สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๕๖
๕.๑ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ๔ ด้าน	๕๖
๕.๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๕๖
๕.๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ	๕๖
๕.๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๖
๕.๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๖
๕.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน.....	๕๖
๕.๒.๑ งานด้านโยธา	๕๖
๕.๒.๒ งานด้านการศึกษา	๕๗
๕.๒.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี	๕๗
๕.๒.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๕๗
ภาคผนวก	๕๘
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น	๕๘
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร	๖๒
ภาคผนวก ค คำสั่งประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น.....	๖๖
ภาคผนวก ง สัญญาจ้างประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	๗๑
ภาคผนวก จ ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยการกรอกข้อมูลในรูปแบบออนไลน์	๘๑
บรรณานุกรม	๘๔

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	แสดงพื้นที่ป่าไม้	10
ตารางที่ 2	แสดงอาณาเขตการปกครองจังหวัดสกลนคร.....	11
ตารางที่ 3	รายชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร	12
ตารางที่ 4	แสดงจำนวนประชากรและขนาดของประชากรในการเก็บข้อมูล	36
ตารางที่ 5	พื้นที่และจำนวนประชากร	38
ตารางที่ 6	ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการ	39
ตารางที่ 7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
ตารางที่ 8	ผลการประเมินพึงพอใจงานด้านโยธา ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร.....	43
ตารางที่ 9	ผลการประเมินพึงพอใจงานด้านการศึกษา ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร	46
ตารางที่ 10	ผลการประเมินพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร	49
ตารางที่ 11	ผลการประเมินพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร.....	52
ตารางที่ 12	ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม	55

ชื่อเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
สกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
หน่วยงานศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
ปีที่จัดพิมพ์ ๒๕๖๔

บทคัดย่อ

การดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสกลนคร โดยให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขต ปกครองของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ประชาชน นักเรียน/นักศึกษา ที่มาขอรับบริการ กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม หรือพื้นที่ (Area Sampling) โดยมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน จำนวน ๔๐๐ ชุด พบว่า

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม งานด้านโยธา ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้าน ช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึง พ้อใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ทั้ง ๑๘ อำเภอ จำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานด้าน การศึกษา งานด้านโยธา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับ มาก ที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๒ โดยพึงพอใจงานด้านการศึกษา มากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ งานด้านโยธา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านรายได้หรือภาษี ตามลำดับ

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ซึ่งเป็นองค์กรที่มีบทบาทหน้าที่หลักในการบริการ แก่ชุมชนและสังคมในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ดังนั้นจึงมีโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร เพื่อเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร ได้ดำเนินการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อขอประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยกำหนดตัวชี้วัด มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ทั้งนี้ประกาศ กจ., กท. และ ก.อบต. เรื่องกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัล ประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้ กจ., กท. และ ก.อบต. จังหวัด ดำเนินการคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดจ้างสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไปภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่ กจ., กท. และ ก.อบต. จังหวัด คัดเลือกขึ้นบัญชีไว้เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้บริการสาธารณะโดยตรงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินผล และประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้ “องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดจ้างสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมิติที่ ๒ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดทราบ” เพื่อเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานต่อไป

๑.๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร มิติที่ ๒ ในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา และงานด้านรายได้หรือภาษี

๓. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

๑.๓. ขอบเขตของการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้งนี้คณะผู้ดำเนินงานได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ใน ๔ งาน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

๑. งานด้านการศึกษา
๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. งานด้านโยธา
๔. งานด้านรายได้หรือภาษี

โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

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

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๑,๑๕๒,๒๘๒ คน

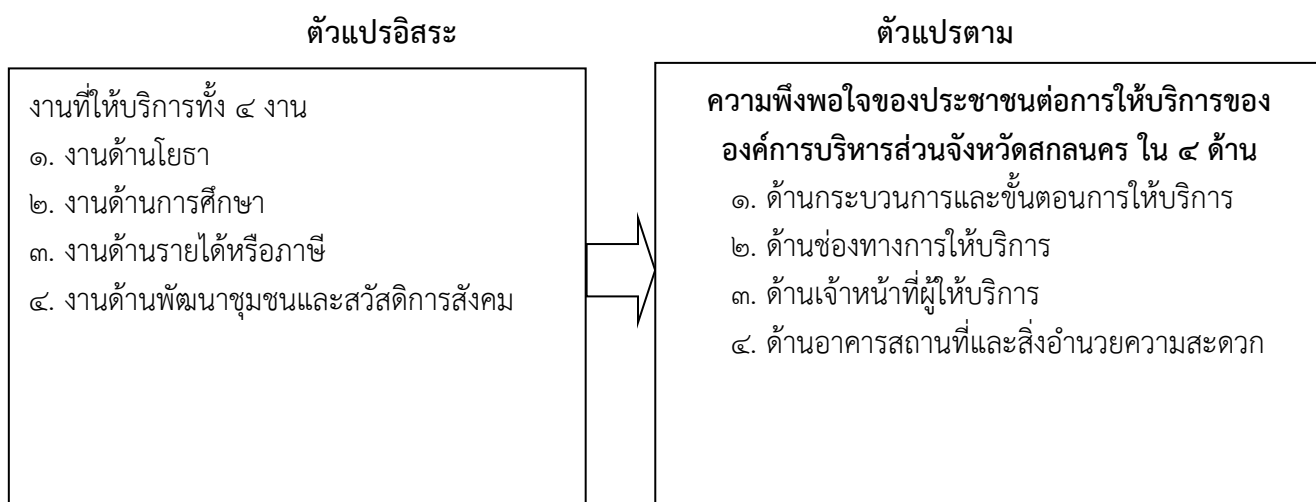
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในพื้นที่ ๑๘ อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองสกลนคร กุสุมาลย์ กุดบาก คำตากกล้า โคกศรีสุพรรณ เจริญศิลป์ เต่างอย นิคมน้ำอูน บ้านม่วง พรรณานิคม พังโคน โพนนาแก้ว ภูพาน วารณนิवास วาริชภูมิ สว่างแดนดิน ส่องดาว และอากาศอำนวย ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ ๙๕ เปอร์เซ็นต์ จำนวน ๑,๖๐๐ ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มหรือพื้นที่ (Area Sampling) โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ ๐.๐๕

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

๑.๔ กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ดังแสดงในภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดการวิจัย

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา และงานด้านรายได้หรือภาษี

๓. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

ประชาชน หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ได้แก่ ประชาชนทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในพื้นที่ ๑๘ อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองสกลนคร กุสุมาลย์ กุดบาก คำตากล้า โคกศรีสุพรรณ เจริญศิลป์ เต่างอย นิคมน้ำอูน บ้านม่วง พรรณานิคม พังโคน โพนนาแก้ว ภูพาน วารนาวิาส วาริชภูมิ สว่างแดนดิน ส่องดาว และอากาศอำนวย ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของประชาชนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ต่องานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา และงานด้านรายได้หรือภาษี ตามมิติที่ ๒ คุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ได้จัดระบบขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจน มีการติดประกาศ แจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับ ทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น

บทที่ ๒ เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ดำเนินงานได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและวรรณกรรมต่างๆ ต่างประเทศที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครเพื่อช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

- ๒.๑ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร
- ๒.๒ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- ๒.๓ ความหมายและความสำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๖ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

ส่วนที่ ๑ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ข้อมูลด้านกายภาพ

ที่ตั้งและอาณาเขตจังหวัดสกลนครตั้งอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยเป็นที่ราบสูงล้อมรอบด้วยภูเขาและป่าไม้เส้นรุ้งที่ ๑๖ องศา ๔๕ ลิปดาถึง ๑๘ องศา ๑๕ ลิปดาเหนือและเส้นแวงที่ ๑๐๓ องศา ๑๕ ลิปดาถึง ๑๐๔ องศา ๓๐ ลิปดาตะวันออกมีขนาดพื้นที่ประมาณ ๔, ๖๐๕.๗๖ ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ ๖,๐๐๓,๖๐๒ ไร่ตั้งอยู่เหนือระดับน้ำทะเล ๑๗๒ เมตร ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ ๖๔๗ กิโลเมตร ทางรถยนต์ ห่างจากสะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ ๒ จังหวัดมุกดาหาร ประมาณ ๑๒๐ กิโลเมตร และสะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ ๓ จังหวัดนครพนม ประมาณ ๔๐ กิโลเมตร ซึ่งเป็นเขตแดนระหว่างประเทศไทยกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จังหวัดสกลนคร มีอาณาเขตติดต่อกับเขตจังหวัดดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ	จรดอำเภอเฝ้าไร่ อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดหนองคาย อำเภอพรเจริญ อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ อำเภอนาทม อำเภอสรีสงคราม จังหวัดนครพนม
ทิศตะวันออก	จรดอำเภอนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ อำเภอนาแก อำเภอวังยาง อำเภอปลาปาก อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
ทิศใต้จรด	อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร อำเภอนาคู อำเภอเขาวง อำเภอสมเด็จ อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์ อำเภอวังสามหมอ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี
ทิศตะวันตก	จรดอำเภอไชยวาน อำเภอหนองหาน อำเภอทุ่งฝน อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

ลักษณะภูมิประเทศ ด้านทิศใต้เป็นเทือกเขาสูงจากนั้นจะค่อยๆเอียงลาดลงมาจากทิศเหนือและทิศตะวันออกพื้นที่อยู่สูงกว่าระดับน้ำทะเลประมาณ ๑๗๒ เมตรขนาดพื้นที่ของจังหวัดสกลนคร

เป็นลำดับ ๑๙ ของประเทศและลำดับ ๔ ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลักษณะภูมิประเทศแต่ละบริเวณดังนี้

พื้นที่ตอนใต้ สภาพพื้นที่เป็นที่ราบสูงบนเทือกเขาภูพาน และที่ราบระหว่างหุบเขามีสภาพพื้นที่แบบลูกคลื่นลอนลาดอยู่บริเวณอำเภอภูพานและลำห้วยอันเกิดจากเทือกเขามีสภาพหลายแห่งมีป่าไม้และทุ่งหญ้าเหมาะสำหรับการเลี้ยงสัตว์

พื้นที่ตอนตะวันออก สภาพพื้นที่แบบลูกคลื่นลอนลาดรวมถึงบริเวณที่ติดกับอำเภอนาแก จังหวัดนครพนมพื้นที่ตะวันตกสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสลับกับพื้นที่แบบลูกคลื่นลอนลาดเหมาะสำหรับการทำไร่บริเวณที่ติดกับอุดรธานีประมาณ ๓ กิโลเมตรยาวประมาณ ๑๘ กิโลเมตรระดับน้ำ

พื้นที่ตอนกลาง สภาพพื้นที่เป็นที่ราบต่ำเหมาะแก่การทำนาโดยเฉพาะท้องที่อำเภอเมืองที่มีหนองหารทำให้มีน้ำตลอดปีมีอาณาเขตกว้างประมาณ ๗ กิโลเมตรยาวประมาณ ๑๘ ระยะเวลา ๓-๕ เมตรหนองหารเป็นที่รองรับน้ำจากแม่น้ำต่างๆหลายสาย

พื้นที่ตอนเหนือ สภาพพื้นที่เป็นลูกคลื่นลอนลาดมีสภาพเป็นป่าปนไร่ป่าส่วนใหญ่เป็นพวกป่าแดงโปร่งไม้เต็ง ไม้รัง พลวง เหนือที่ตั้งอำเภออากาศอำนวยและริมน้ำสงครามเป็นที่ราบลุ่มน้ำท่วม ซึ่งทำนาได้บางส่วนเท่านั้น ส่วนใหญ่จะทิ้งไว้รกร้างว่างเปล่ามีพวกไม้พุ่มเตี้ยและหญ้าขึ้นปกคลุมทั่วไป

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะทั่วไปสกลนครเป็นจังหวัดหนึ่งในจำนวน ๒๐ จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งเป็นภาคที่แห้งแล้งกว่าภาคอื่นๆในประเทศไทย เนื่องจากสภาพภูมิประเทศเป็นที่ราบสูงตอนดินเป็นหินตะกอน ดูดซับน้ำและเก็บรักษาน้ำไว้ไม่ได้ แม้ปริมาณน้ำฝนที่ตกแท้จริงแล้วค่อนข้างพอใจกว่าภาคเหนือและภาคกลาง

ฤดูกาล

ฤดูฝน โดยทั่วไปจะเริ่มตั้งแต่ประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม รวมเวลา ๔ - ๕ เดือนฝนที่ตกส่วนค่อนข้างพอใจเป็นฝนที่เกิดจากพายุดีเปรสชันที่เคลื่อนตัวมาจากทะเลจีนใต้ ส่วนที่เกิดจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้มีไม่ค่อนข้างพอใจนักถ้าปีใดพายุดีเปรสชันเข้าน้อยปีนั้นจะแห้งแล้ง โดยปกติจะมีพายุดีเปรสชันถึงพายุโซนร้อนเข้าเฉลี่ยปีละ ๑ - ๒ ลูก สกลนครมีปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยคาบ ๓๐ ปี (พ. ศ. ๒๕๒๔ ๒๕๕๓ มาตรฐานองค์การอุตุนิยมวิทยาโลก) เท่ากับ ๑,๖๔๔.๕ มิลลิเมตร มีค่าใกล้เคียงกับจังหวัดอุดรธานี มุกดาหาร นครพนม และจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งค่อนข้างพอใจกว่าจังหวัด ในภาคกลางและภาคเหนือ

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่ประมาณกลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ รวมเวลา ๔ เดือนในตอนต้นเดือนตุลาคม เป็นระยะเปลี่ยนฤดูระหว่างฤดูฝนกับฤดูหนาว อาจมีฝนตกได้เป็นบางวัน ฤดูหนาวของจังหวัดสกลนครมีลักษณะอากาศหนาวอย่างชัดเจนกระแสลมที่เย็นและแห้งพัดมาจากประเทศจีนคือลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือความหนาวเย็น มีผลกระทบต่อดินฟ้าอากาศในจังหวัดสกลนคร เคยมีอุณหภูมิต่ำสุดจนถึง -๑.๔ องศาเซลเซียสเมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๑๗ ที่สถานีอากาศเกษตรสกลนคร ซึ่งอยู่ที่ศูนย์วิจัยพืชไร่สกลนคร บ้านนาคำ ตำบลห้วยยาง อำเภอเมืองจังหวัดสกลนคร ตั้งแต่ประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ ถึงกลางเดือนพฤษภาคม รวมระยะเวลาประมาณ

๓ เดือน ระยะนี้มีรสุมตะวันออกเฉียงเหนือหมดกำลังลง ลมตะวันออกเฉียงใต้จากทะเลจีนใต้เข้าไทย จะพัดมาแทนที่ และเป็นระยะหนึ่งที่ประเทศไทยได้รับแสงแดดกล้าที่สุดทำให้มีความร้อนและแห้งแล้งสถิติภูมิอากาศสูงสุดของสกลนครคือ ๔๑.๙ องศาเซลเซียสเมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๐๐ ที่มา: สถานีอุตุนิยมวิทยาจังหวัดสกลนคร

ลักษณะของดิน

ดินในพื้นที่จังหวัดสกลนครแบ่งออกได้เป็น ๒ กลุ่มใหญ่ได้แก่ บริเวณเทือกเขาทางตอนใต้เป็นดินบนภูเขาที่ลาดเชิงเขาทั่วไปส่วนบริเวณที่ราบเป็นดินเกิดบนที่ราบชั้นบันไดสูงที่เก่าๆของลำน้ำ ดินเกิดบนที่ราบชั้นบันไดสูงที่เก่าๆของลำน้ำเป็นดินที่มีความสมบูรณ์ต่ำค่อนข้างพอใจดินส่วนใหญ่เป็นดินปนทรายซึ่งมีโครงสร้างไม่คงทนเมื่อมีฝนตกทำให้เกิดการกัดกร่อนผิวดินสูง โดยเฉพาะบริเวณที่ว่างเปล่าเป็นเหตุให้ดินถูกน้ำที่ซึมลงไปชะล้างอาหารและสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อพืช ลงไปยังส่วนลึกพื้นเขตของรากพืชที่จะดูดเอามาเลี้ยงลำต้นได้ การปรับปรุงดินทำได้ค่อนข้างลำบากเพราะการใส่ปุ๋ยอย่างเดียวยังไม่เพียงพอจะต้องดูแลเรื่องการชลประทานและการจัดการบำรุงรักษาดินอื่นๆพร้อมกันไปด้วย

นอกจากปัญหาความอุดมสมบูรณ์ของดินต่ำแล้วจังหวัดสกลนครยังประสบปัญหาด้านดินเค็มตามผลการสำรวจของกรมพัฒนาที่ดิน พบว่า จังหวัดมีพื้นที่ดินเค็มระดับต่างๆ คือที่กลุ่มมีเกลือค่อนข้างพอใจ ๒๐๓.๖๔ ตารางกิโลเมตรคิดเป็นร้อยละ ๒.๑ ของพื้นที่รวมทั้งจังหวัด ที่กลุ่มมีเกลือเฉยๆ๑๕๖.๕๗ ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ ๑.๖ ที่กลุ่มมีเกลือน้อย ๑,๓๖๓.๐๖ ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒ และที่สูงประกอบด้วยหินที่มีเกลืออีก ๑,๔๓๓.๑๘ ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙

จังหวัดสกลนครมีพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดดินเค็มที่มีสาเหตุจากการทำเกลือ ในเขตอำเภอบ้านม่วงและอำเภอรามารนิวาส จังหวัดสกลนคร พบว่าบริเวณตำบลหนองกวางพื้นที่เสี่ยงได้แก่ที่ลุ่มบ้านจานบ้านดงยาง บ้านหนองแอก บริเวณตำบลกุดเรือคำพื้นที่เสี่ยง ได้แก่ ที่ลุ่มบ้านจำปาดง,บ้านโคก ก่องทิศตะวันออกของบ้านนายม, ทิศตะวันออกของบ้านนาดอกไม้,บ้านโพธิ์ศิลา ครอบคลุมพื้นที่ประมาณ ๒๘,๐๐๐ ไร่ (รวมจากบริเวณตำบลหนองกวางด้วย เนื่องจากเป็นพื้นที่ติดกัน) ปัญหาแผ่นดินทรุดตัวเป็นปัญหาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พื้นที่ปรากฏปัญหาแผ่นดินทรุดตัวประกอบด้วย

- บ้านบ่อแดงตำบลหนองกวาง อำเภอบ้านม่วงได้เกิดการทรุดตัวของพื้นดินภายในหนองบ่อแดง อำเภอบ้านม่วง เมื่อเดือนธันวาคม ๒๕๔๒ หลังจากที่มีการยุบตัวอย่างต่อเนื่องมาแล้วเมื่อปี ๒๕๓๘ - ๒๕๓๙ ทำให้น้ำสำรองภายในหนองบ่อแดงรั่วไหลลงใต้พื้นดินจนหมด โดยในปี ๒๕๔๔ พบว่า มีหลุมยุบเพิ่มขึ้นจากเดิม ๔ หลุม พบบริเวณวัดบ้านบ่อแดง ๓ หลุมและในหนองบ่อแดง ๑ หลุมในขณะที่ ปี ๒๕๔๔-๒๕๔๗ พบหลุมยุบ ๑ หลุมในหนองบ่อแดงมีการยุบตัวอย่างต่อเนื่องและปี ๒๕๔๗พบหลุมยุบเพิ่มอีก ๒ หลุมบริเวณข้างวัดบ่อแดงและข้างห้วยบ่อแดง

- บ้านหนองกว้าง-โนนแสง อำเภอบ้านม่วง ตั้งแต่ปี ๒๕๓๙ พบว่ามีการยุบตัวของแผ่นดินขึ้นหลายครั้งโดยเฉพาะในปี ๒๕๔๒ มีหลุมยุบขนาดใหญ่บริเวณหมู่บ้านโนนแสง ด้านที่อยู่ใกล้กับพื้นที่นาเกลือและมีรอยแตกที่เกิดขึ้นทั่วไปในหมู่บ้านทั้งสอง ซึ่งจากการตรวจสอบทางธรณีฟิสิกส์โดยกรมทรัพยากรธรณีในปี ๒๕๔๒ ตรวจสอบพบว่ามิโพรงมีความลึกอยู่ในช่วง ๓๐-๙๐ เมตร จากผิวดินจากการติดตามตรวจสอบปัญหาหลุมยุบ ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๙ พบว่าพื้นที่ผลิตเกลือสินเธาว์บ้านโนนแสง ตำบลหนองกว้าง มีการยุบตัวอย่างต่อเนื่องและจากการติดตามปัญหาแผ่นดินทรุดตัวพบว่าได้เกิดแผ่นดินทรุดตัวในบริเวณพื้นที่นาเกลือบ้านโนนแสงและบ้านบ่อแดงอย่างต่อเนื่อง และพบว่าการขยายตัวของขนาดหลุม

- บ้านจำปาดงตำบลกุดเรือคำอำเภอวานรนิวาส จากการติดตามและศึกษาสภาพปัญหาหลุมยุบ โดยเพียงตาสาตวรรษและคณะ พบว่ามีหลุมยุบบริเวณห้วยจำปาดงจำนวน ๖ หลุม ในปี ๒๕๔๔ และมีหลุมยุบเพิ่มขึ้นอีก ๒ หลุม บริเวณข้างห้วยจำปาดงและในห้วยจำปาดง มีขนาดกว้าง ๕ และ ๒ เมตร ตามลำดับส่วนในปี ๒๕๔๗ ไม่พบว่ามีหลุมยุบเพิ่มแต่พบว่ามีรอยแตกร้าวของพื้นดินบริเวณข้างห้วยจำปาดงค่อนข้างพอใจขึ้น

แนวโน้มของปัญหาแผ่นดินทรุดตัวในอนาคตคาดการณ์ว่าหลุมยุบบริเวณบ้านโนนแสงและบ้านบ่อแดง ตำบลหนองกว้าง อำเภอบ้านม่วง จะมีการขยายตัวขึ้นโดยจะมีความกว้างประมาณ ๔๕ และ ๒๒ เมตร ตามลำดับ ในปี ๒๕๔๘ โดยความถูกต้องของการคาดการณ์ขึ้นอยู่กับสภาพกิจกรรมต่างๆ เช่นอัตราการสูบน้ำเกลือในบริเวณข้างเคียงหลุมยุบจะต้องเป็นไปตามปกติ ซึ่งจากการคาดการณ์ดังกล่าวราษฎรที่มีบ้านเรือนอยู่ในบริเวณใกล้เคียงต้องมีความระมัดระวัง หากพบเห็นรอยเคลื่อนเข้ามาในพื้นที่บริเวณที่อยู่อาศัยอาจมีความจำเป็นต้องอพยพออกจากบริเวณดังกล่าว นอกจากนี้ได้มีการกำหนดให้พื้นที่ที่มีการประกอบกิจการ การทำเกลือสินเธาว์เป็นพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดดินถล่ม (แผนพัฒนาจังหวัดสกลนคร ๔ ปี, ๒๕๖๑)

ลักษณะของป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้จังหวัดสกลนครในปัจจุบัน พบในบริเวณที่อยู่ใกล้กับแนวเทือกเขาภูพานเป็นส่วนใหญ่นอกจากนั้นจะกระจายเป็นหย่อมๆตามท้องที่อำเภอต่างๆภายในจังหวัดสำหรับสภาพป่าไม้ที่ยังคงความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติอยู่จะพบในท้องที่อำเภอภูพาน อำเภอส่องดาว อำเภอเต่างอย และอำเภอโคกศรีสุพรรณ โดยป่าที่พบส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นป่าผลัดใบป่าเต็งรังประเภทป่าแดง และป่าโปร่งพันธุ์ไม้ที่สำคัญที่พบได้แก่ ไม้เต็ง ไม้รัง ไม้พลวง ไม้ยาง ไม้ประดู่ ไม้มะค่าโมง ไม้มะค่าแต้ ไม้แดง และไม้ไผ่ป่า เป็นต้น

ตารางที่ ๑ แสดงพื้นที่ป่าไม้

ปี พ.ศ.	พื้นที่ (ตร.กม.)	พื้นที่ป่าไม้ (ไร่)	% ของพื้นที่จังหวัด
๒๕๓๖	๑,๔๑๗	๘๘๕,๖๒๕	๑๔.๗๕
๒๕๓๘	๑,๓๙๓	๘๗๐,๖๒๕	๑๔.๕
๒๕๔๑	๑,๓๖๑	๘๕๐,๖๒๕	๑๔.๑๗
๒๕๔๗	๒,๐๔๘	๑,๒๘๐,๐๐๐	๒๑.๓๒
๒๕๕๒	๑,๙๑๐.๙๐	๑,๑๙๓,๗๕๐	๑๙.๘๙
๒๕๕๖	๑,๗๕๓.๐๕	๑,๐๙๕,๗๕๕.๙๙	๑๘.๒๘
๒๕๕๗	๑,๖๙๕.๔๒	๑,๐๕๙,๖๓๖.๙๘	๑๗.๖๕ (-๓.๓๐%)
๒๕๕๘	๑,๖๙๒.๑๒	๑,๐๕๗,๐๑๕.๒๐	๑๗.๖๑ (-๐.๒๕)

หมายเหตุ พื้นที่จังหวัดสกลนคร ๙,๖๐๕.๗๖ ตร.กม. หรือ ๖,๐๐๓,๖๐๒ ไร่

พื้นที่ป่าของประเทศไทย (จังหวัดสกลนคร) ปี พ.ศ. ๒๕๕๒ ใช้ข้อมูลร่วมกับพื้นที่ป่าของประเทศไทย (จังหวัดสกลนคร) ปี พ.ศ. ๒๕๕๑ มาจากการแปลภาพถ่ายดาวเทียม Land sat ๕ TM ปี พ.ศ.๒๕๕๑ - ๒๕๕๒ มาตรฐาน ๑: ๕๐,๐๐๐ และ ปี พ.ศ.๒๕๓๖-๒๕๔๗ อ้างอิงจากข้อมูลสถิติกรมป่าไม้ ปี ๒๕๕๒

สัดส่วนพื้นที่สีเขียวต่อพื้นที่จังหวัดสกลนคร

- พื้นที่จังหวัดสกลนคร ๙,๖๐๕.๗๖ ตารางกิโลเมตร หรือ ๖,๐๐๓,๖๐๒ ไร่
- พื้นที่ป่าไม้จังหวัดสกลนคร ๑,๖๙๑.๑๒ ตารางกิโลเมตร หรือ ๑,๐๕๗,๐๑๕.๒๐ ไร่ (ปี ๒๕๕๘)
- พื้นที่การเกษตร ๒,๗๖๗,๘๕๕ ไร่

รวมทั้งสิ้น ๓,๘๒๔,๘๗๐.๒๐ไร่ (พื้นที่ป่าไม้+พื้นที่การเกษตร)

- คิดเป็นสัดส่วนพื้นที่สีเขียวต่อพื้นที่จังหวัดสกลนคร ร้อยละ ๖๓.๗๑

พื้นที่ป่าไม้จังหวัดสกลนคร ปี ๒๕๕๘ อ้างอิงจากใช้ภาพถ่ายดาวเทียมจากสำนักพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ GISDA ทราบผลเมื่อเดือนเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ (หนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ด่วนที่สุดที่ นร ๑๒๐๓.๒/๓๙๑ ลงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๕๙)

ข้อมูลด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง จังหวัดสกลนครแบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๑๘ อำเภอ ๑๒๕ ตำบล ๑,๕๒๐ หมู่บ้าน องค์การบริหารส่วนจังหวัด ๑ แห่ง เทศบาลนคร ๑ แห่ง เทศบาลตำบล ๖๕ แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ๗๔ แห่ง และแบ่งเขตพื้นที่ดังนี้

ตารางที่ ๒ แสดงอาณาเขตการปกครองจังหวัดสกลนคร

ลำดับ	อำเภอ	เขตปกครองจังหวัดสกลนคร				
		ตำบล	หมู่บ้าน	องค์การบริหารส่วนตำบล	เทศบาลตำบล	พื้นที่ (ไร่)
๑	เมืองสกลนคร	๑๖	๑๗๓	๘	๙	๕๗๑,๔๗๔
๒	สว่างแดนดิน	๑๖	๑๘๙	๑๑	๗	๖๐๖,๒๕๐
๓	วานรนิวาส	๑๔	๑๘๒	๙	๖	๖๒๕,๖๒๕
๔	พรรณานิคม	๑๐	๑๓๕	๓	๘	๔๒๑,๑๑๒
๕	บ้านม่วง	๙	๙๘	๘	๒	๕๓๑,๒๕๐
๖	อากาศอำนวย	๘	๙๔	๓	๖	๓๖๕,๖๒๕
๗	วาริชภูมิ	๕	๗๑	๒	๔	๒๙๗,๕๗๘
๘	พังโคน	๕	๖๙	๒	๔	๒๓๙,๘๔๔
๙	กุสุมาลย์	๕	๗๑	๕	๑	๒๘๓,๗๕๐
๑๐	เจริญศิลป์	๕	๕๙	๕	๑	๒๕๐,๖๒๕
๑๑	โพนนาแก้ว	๕	๕๓	๒	๓	๒๒๐,๐๐๐
๑๒	ภูพาน	๔	๖๕	๒	๒	๔๑๗,๕๐๐
๑๓	คำตากล้า	๔	๖๑	๓	๒	๒๕๑,๒๕๐
๑๔	โคกศรีสุพรรณ	๔	๕๓	๓	๑	๑๓๒,๕๐๐
๑๕	ส่องดาว	๔	๔๖	-	๕	๑๙๘,๕๙๔
๑๖	เต่างอย	๔	๓๒	๔	-	๒๐๕,๐๐๐
๑๗	นิคมน้ำอูน	๔	๒๙	๔	-	๑๐๑,๒๕๐
๑๘	กุศบาก	๓	๔๐	-	๔	๒๘๔,๓๗๕
รวม		๑๒๕	๑,๕๒๐	๗๔	๖๕	๖,๐๐๓,๖๐๒

ที่มา : พื้นที่/เขตการปกครอง จากที่ทำการปกครองจังหวัดสกลนคร
(ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๙)

ที่มา : จำนวน อบต./เทศบาล จากสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสกลนคร
(ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม ๒๕๕๙)

ตารางที่ ๓ รายชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวน (แห่ง)
องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร	๑
๑. อำเภอเมืองสกลนคร	
เทศบาลนคร	๑
๑) เทศบาลนครสกลนคร	
เทศบาลตำบล	๙
๑) เทศบาลตำบลดงมะไฟ	
๒) เทศบาลตำบลท่าแร่	
๓) เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน	
๔) เทศบาลตำบลธาตุนาเวง	
๕) เทศบาลตำบลจันทอน	
๖) เทศบาลตำบลหนองลาด	
๗) เทศบาลตำบลเหล่าปอแดง	
๘) เทศบาลตำบลฮางโฮง	
๙) เทศบาลตำบลเมืองทองท่าแร่	
องค์การบริหารส่วนตำบล	๘
๑) อบต. ขมิ้น	
๒) อบต. โคกก่อง	
๓) อบต. ดงมะไฟ	
๔) อบต. ดงชน	
๕) อบต. โนนหอม	
๖) อบต. พังขว้าง	
๗) อบต. ม่วงลาย	
๘) อบต. ห้วยยาง	
รวม	๑๘
๒. อำเภอกุดบาก	
เทศบาลตำบล	๔
๑) เทศบาลตำบลกุดบาก	
๒) เทศบาลตำบลกุดแฮด	
๓) เทศบาลตำบลกุดไทร	
๔) เทศบาลตำบลนาม่อง	
องค์การบริหารส่วนตำบล	

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวน (แห่ง)
- ไม่มี	
รวม	๔
๓. อำเภอกุสุมาลย์	
เทศบาลตำบล	๑
๑) เทศบาลตำบลกุสุมาลย์	
องค์การบริหารส่วนตำบล	๕
๑) อบต. กุสุมาลย์	
๒) อบต. นาโพธิ์	
๓) อบต. นาเพียง	
๔) อบต. โพธิ์ไพศาล	
๕) อบต. อุ่มจาน	
รวม	๖
๔. อำเภอคำตากกล้า	
เทศบาลตำบล	๒
๑) เทศบาลตำบลคำตากกล้า	
๒) เทศบาลตำบลแพด	
องค์การบริหารส่วนตำบล	๓
๑) อบต. คำตากกล้า	
๒) อบต. นาแต่	
๓) อบต. หนองบัวลิม	
รวม	๕
๕. อำเภอโคกศรีสุพรรณ	
เทศบาลตำบล	๑
๑) เทศบาลตำบลตองโขบ	
องค์การบริหารส่วนตำบล	๓
๑) อบต. ด่านม่วงคำ	
๒) อบต. แมตนาทม	
๓) อบต. เหล่าโพนค้อ	
รวม	๔
รวม	๔
๗. อำเภอเจริญศิลป์	
เทศบาลตำบล	๑
๑) เทศบาลตำบลเจริญศิลป์	
องค์การบริหารส่วนตำบล	๕
๑) อบต. โคนศิลา	

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวน (แห่ง)
๒) อบต. เจริญศิลป์ ๓) อบต. พุ่งแก ๔) อบต. บ้านเหล่า ๕) อบต. หนองแปน	
รวม	๖
๘. อำเภอนิคมน้ำอุ่น องค์การบริหารส่วนตำบล ๑) อบต. นิคมน้ำอุ่น ๒) อบต. สุวรรณคาม ๓) อบต. หนองบัว ๔) อบต. หนองปลิง	๔
รวม	๔
๙. อำเภอบ้านม่วง เทศบาลตำบล ๑) เทศบาลตำบลบ้านม่วง ๒) เทศบาลตำบลห้วยหลวง องค์การบริหารส่วนตำบล ๑) อบต. ดงหม้อทอง ๒) อบต. ดงหม้อทองใต้ ๓) อบต. ดงเหนือ ๔) อบต. โนนสะอาด ๕) อบต. บ่อแก้ว ๖) อบต. ม่วง ๗) อบต. มาย ๘) อบต. หนองกว้าง	๒ ๘
รวม	๑๐
๑๐. อำเภอพรหมานิคม เทศบาลตำบล ๑) เทศบาลตำบลพรหมานิคม ๒) เทศบาลตำบลนาใน ๓) เทศบาลตำบลบัวสว่าง ๔) เทศบาลตำบลพอกน้อย ๕) เทศบาลตำบลนาหัวบ่อ ๖) เทศบาลตำบลไร่	๘

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวน (แห่ง)
๗) เทศบาลตำบลวังยาง ๘) เทศบาลตำบลพรรณานคร องค์การบริหารส่วนตำบล ๑) อบต. ช้างมิ่ง ๒) อบต. เขิงชุม ๓) อบต. บะฮี	๓
รวม	๑๑
๑๑. อำเภอพังโคน เทศบาลตำบล ๑) เทศบาลตำบลพังโคน ๒) เทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา ๓) เทศบาลตำบลไฮหย่อง ๔) เทศบาลตำบลแร่ องค์การบริหารส่วนตำบล ๑) อบต. ตันผึ้ง ๒) อบต. ม่วงไข	๕
รวม	๖
๑๒. อำเภอโพนนาแก้ว เทศบาลตำบล ๑) เทศบาลตำบลนาแก้ว ๒) เทศบาลตำบลเชียงสี ๓) เทศบาลตำบลบ้านโพน องค์การบริหารส่วนตำบล ๑) อบต. นาตงวัฒนา ๒) อบต. บ้านแป้น	๓
รวม	๕
๑๓. อำเภอรือเสาะ เทศบาลตำบล ๑) เทศบาลตำบลวานรนิวาส ๒) เทศบาลตำบลนาซอ ๓) เทศบาลตำบลหนองแวง ๔) เทศบาลตำบลหนองสนม ๕) เทศบาลตำบลคูสะคาม ๖) เทศบาลตำบลกุดเรือคำ องค์การบริหารส่วนตำบล	๖

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวน (แห่ง)
๑) อบต. ชั่วภัย ๒) อบต. คอนสวรรค์ ๓) อบต. เตื่อศรีคันไชย ๔) อบต. นาคำ ๕) อบต. วานรนิवास ๖) อบต. ศรีวิชัย ๗) อบต. หนองแวงใต้ ๘) อบต. อินแปลง ๙) อบต. ธาตุ	๙
รวม	๑๕
๑๔. อำเภวาริชภูมิ เทศบาลตำบล ๑) เทศบาลตำบลวาริชภูมิ ๒) เทศบาลตำบลคำป้อ ๓) เทศบาลตำบลปลาไหล ๔) เทศบาลตำบลหนองลาด องค์การบริหารส่วนตำบล ๑) อบต. ค้อเขียว ๒) อบต. วาริชภูมิ	๕
รวม	๖
๑๕. อำเภอสว่างแดนดิน เทศบาลตำบล ๑) เทศบาลตำบลสว่างแดนดิน ๒) เทศบาลตำบลดอนเชียง ๓) เทศบาลตำบลบงใต้ ๔) เทศบาลตำบลพันนา ๕) เทศบาลตำบลโคกสี ๖) เทศบาลตำบลบ้านด้าย ๗) เทศบาลตำบลหนองหลวง องค์การบริหารส่วนตำบล ๑) อบต. ค้อใต้ ๒) อบต. คำสะอาด ๓) อบต. ตาลโกน ๔) อบต. ตาลเนิ้ง ๕) อบต. ทรายมูล	๗
รวม	๑๑

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวน (แห่ง)
๖) อบต. ชาติทอง ๗) อบต. บงเหนือ ๘) อบต. บ้านถ่อน ๙) อบต. โพนสูง ๑๐) อบต. แวง ๑๑) อบต. สว่างแดนดิน	
รวม	๑๘
๑๖. อำเภอส่องดาว เทศบาลตำบล ๑) เทศบาลตำบลส่องดาว ๒) เทศบาลตำบลท่าศิลา ๓) เทศบาลตำบลปทุมวาปี ๔) เทศบาลตำบลส่องดาวหนองแดง ๕) เทศบาลตำบลวัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบล - ไม่มี	 ๕ -
รวม	๕
๑๗. อำเภอภูพาน เทศบาลตำบล ๑) เทศบาลตำบลสร้างค้อ ๒) เทศบาลตำบลโคกภู องค์การบริหารส่วนตำบล ๑) อบต. กกปลาชิว ๒) อบต. หลุบเลา	 ๒ ๒
รวม	๔
๑๘. อำเภออากาศอำนวย เทศบาลตำบล ๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ๒) เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ๓) เทศบาลตำบลบะหว้า ๔) เทศบาลตำบลวาใหญ่ ๕) เทศบาลตำบลโพนแพง ๖) เทศบาลตำบลท่าก้อน องค์การบริหารส่วนตำบล ๑) อบต. นาฮี	 ๖ ๓

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวน (แห่ง)
๒) อบต. โพนงาม	
๓) อบต. อากาศ	
รวม	๙
องค์การบริหารส่วนจังหวัด	๑
เทศบาลนคร	๑
เทศบาลตำบล	๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบล	๗๔
รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๔๑

๒.๒ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ มาตรา ๑๗ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๖ ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

๑. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

๒. การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

๓. การประสาน และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

๔. กระจายสรรเงิน ซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

๕. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๖. การจัดการศึกษา

๗. การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

๘. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

๙. การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม

๑๐. การจัดตั้ง และดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม

๑๑. การกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลรวม

๑๒. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

๑๓. การจัดการและดูแลสถานียขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ

๑๔. การส่งเสริมการท่องเที่ยว

๑๕. การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุนและการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเอง หรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ

๑๖. การสร้าง และบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ ที่เชื่อมต่อระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

๑๗. การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

๑๘. การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

๑๙. การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัดการรักษายาบาลการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

๒๐. การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ และหอจดหมายเหตุ

๒๑. การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร

๒๒. การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย

๒๓. การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด

๒๔. จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจ และหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ที่อยู่ในเขตและกิจการนั้น เป็นการสมควรให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด จัดทำทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

๒๕. สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ในการพัฒนาท้องถิ่น

๒๖. การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

๒๗. การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

๒๘. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

๒๙. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการทั้งภายในเขตพื้นที่ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด และนอกเขตพื้นที่ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด

๑. ตราข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย

๒. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

๓. สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

๔. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

๕. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

๖. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.

๒๔๙๘ เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

๗. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๘. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

๙. จัดทำกิจกรรมใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ที่อยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจการนั้น เป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

๑๐. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาคอาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ภายนอกเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจจัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่น หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่อยู่นอกเขตจังหวัดได้ เมื่อได้รับความยินยอมจากราชการส่วนท้องถิ่นอื่นหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

๒.๓ ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจค่อนข้างพอใจเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ (กิตติธัช อิมวิวัฒนกุล. ๒๕๕๓: ๔; สุพมิตร กอบัวกลาง. ๒๕๕๓: ๓)

๑. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เองเพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

๒. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหาร และการปกครองตนเอง โดยจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

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

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (๒๕๕๓: ๓-๕) ได้อธิบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

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

๒. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

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

๔. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชาชน ความต้องการ และปัญหาที่ย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหา และความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๕. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังมีฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

๖. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมามีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง

วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

๒. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรื้อบริการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

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

๔. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาชนโดยทั่วถึง จากการศึกษาที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

๒. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

๓. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

ความหมายของความพึงพอใจ

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

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

Wolman (๑๙๗๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

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

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (๒๕๔๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือค่อนข้างพอใจกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

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

วาทีณี ไล้จ้อ (๒๕๔๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

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

ความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

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

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

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

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

Mullins (๑๙๕๔) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

๑. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด

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

Naumann & Giel (๑๙๙๕) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ๓ ส่วน ได้แก่

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

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

๓. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกันควรมีภาพลักษณ์ร่วมทั้งการดำเนินธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือความตั้งใจค่อนข้างพอใจและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจค่อนข้างพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีค่อนข้างพอใจหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขรุจี (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ซับซ้อน ซึ่งต้องมีสิ่งเร้าจึงจะเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

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

ลักษณะของความพึงพอใจ

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

๑. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับค่อนข้างพอใจน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงค่อนข้างพอใจกว่าผลตอบแทนที่เขา

คาดว่า จะได้รับยอมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะค่อนข้างพอใจหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

๑. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๒. การส่งเสริมแนะนำ การบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

๓. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๔. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

๕. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยน

ความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับค่อนข้างพอใจน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

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

สุนันทา ทวีผล (๒๕๕๐, หน้า ๑๓) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการ เอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่ค่อนข้างพอใจจนเกินกว่าผลที่จะ ได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่ค่อนข้างพอใจนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือ ผู้ใช้บริการค่อนข้างพอใจจนเกินไป

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๕: ๘) การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงาน ที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (๒๕๔๒, หน้า ๑๓ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๔) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้ หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

John D. Millett (๑๙๕๑:๓๙๗-๔๐๐) กล่าวไว้ว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent services) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample services) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive services)

เนตร หงส์ไกรเลิศ (๒๕๕๐: ๑๕-๑๖) ปัจจุบันองค์กรหลายแห่ง ได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพราะคุณภาพการบริการถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในอดีตมีการประเมินคุณภาพการบริการจากมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่สำหรับปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ

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

Scardina (๑๙๙๔) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย

๑. สิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เวชภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ

๒. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม

๓. การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการ

๔. การให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ อัจฉริยะของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

๕. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

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

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว

ทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ

V = Voluntaries Manner การให้บริการที่ทําอย่างสมัครใจ เต็มใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการค่อนข้างพอใจกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

สมชัย วุฒิปรีชา (๒๕๓๔) กล่าวว่า ในการทำงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพให้ยี่ดหลัก ๔ ร คือ ริเริ่ม รวดเร็ว เรียบร้อย และร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนต้องมีความจริงใจของเพื่อนร่วมงานเป็นพื้นฐาน

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

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

๒.๖ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น มีผู้ให้ความสนใจทำการศึกษาวิจัยไว้ในหลากหลายแง่มุม ดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ๒๕๖๓ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อ.พรรณานิคม จ.สกลนคร ในการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านอื่น (แผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน) ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๖ โดยพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคืองานด้านสาธารณสุข งานด้านอื่น (แผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน) และงานด้านการศึกษา ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร ๒๕๖๓ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ ของเทศบาลตำบลโคกสี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (งานกู้ชีพ) งานด้านการจัดเก็บภาษี งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็น ร้อยละ ๙๖.๓๐ โดยพึงพอใจงานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานด้านการจัดเก็บภาษี งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (งานกู้ชีพ) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร ๒๕๖๓ ได้ศึกษาความความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์งาม อ.อากาศอำนวย จ.สกลนคร ในการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง งานด้านรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๖ โดยพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคืองานด้านรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร ๒๕๖๓ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (กองสวัสดิการสังคม) งานด้านการศึกษา (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) งานด้านรายได้หรือภาษี (กองคลัง) และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (สำนักงานปลัด) ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล คำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนครทั้ง ๔ งาน อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็น ร้อยละ ๙๖.๖๑ โดยพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร ๒๕๖๓ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร ในการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย)

งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามประเด็นความพึงพอใจ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๖ โดยพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคืองานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ๒๕๖๓ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก อ.เจริญศิลป์ จ.สกลนครในการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ งานให้บริการจัดเก็บภาษี งานสวัสดิการสังคม งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านส่งเสริมการศึกษา ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก อ.เจริญศิลป์ จ.สกลนคร ทั้ง ๔ งาน อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็น ร้อยละ ๙๖.๓๐ โดยพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ๒๕๖๓ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ งานบริการทางการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านจัดเก็บรายได้ และงานด้านสวัสดิการสังคมให้บริการเบี่ยงชีพ ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนครทั้ง ๔ งาน อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็น ร้อยละ ๙๖.๖๑ โดยพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้ดำเนินการ ได้ดำเนินการ ดังรายละเอียด หัวข้อต่อไปนี้

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

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๑,๑๕๒,๒๘๒ คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ ๙๕ เปอร์เซ็นต์ ดังสมการด้านล่าง จากนั้นเก็บตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบกลุ่มหรือพื้นที่ (Area Sampling)

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (๐.๐๕)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{๑,๑๕๒,๒๘๒}{๑ + ๑,๑๕๒,๒๘๒(๐.๐๕)^2} = ๓๙๙.๘๖$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในแต่ละด้าน เท่ากับ ๓๙๙.๘๖ คน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน \pm ๕% เพื่อการเก็บข้อมูลให้ครบถ้วน คณะทำงานใช้แบบสอบถาม ๔๐๐ ชุด/งานที่ประเมิน รวมเป็นจำนวน ๑,๖๐๐ ชุด ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาที่ใช้ตั้งเป็นคำถาม โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ของการวิจัย และอาศัยเอกสารกับรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย ๔ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยใช้หลักเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลดังนี้

คะแนน ๕	ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ – ๕.๐๐	อยู่ในระดับ	พอใจ
คะแนน ๔	ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ – ๔.๔๙	อยู่ในระดับ	ค่อนข้างพอใจ
คะแนน ๓	ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ – ๓.๔๙	อยู่ในระดับ	เฉยๆ
คะแนน ๒	ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ – ๒.๔๙	อยู่ในระดับ	ไม่ค่อยพอใจ
คะแนน ๑	ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ – ๑.๔๙	อยู่ในระดับ	ไม่พอใจ

ตอนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะ

๓.๓ การทดสอบเครื่องมือการศึกษา

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

๑. ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชากรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร จากนั้นกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

๒. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุง

๓. ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

๔. ก่อนการทดสอบแบบสอบถาม ได้ประชุมพนักงานสัมภาษณ์ ประกอบด้วยหัวหน้าทีมทำงาน ๑ คน เจ้าหน้าที่จำนวน ๕ คน และนักศึกษาจำนวน ๕ คน ซึ่งเป็นบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เพื่อสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริง และถูกต้อง

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูลแล้วนั้น คณะทำงาน ได้ศึกษาทบทวนเส้นทางและจุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ เพื่อให้ได้ข้อมูลของผู้รับบริการงานทั้ง ๔ งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา และงานด้านรายได้หรือภาษี ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ คณะทำงานได้จัดทำแบบสอบถามไว้จำนวน ๔๐๐ ชุด/งาน รวมทั้งสิ้น ๑,๖๐๐ ชุด

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ ไปทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และคำนวณร้อยละ จำแนกเป็นรายข้อของคำถาม การคำนวณผลทั้งหมดกระทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลในการวิจัย ได้แก่

๑. ร้อยละ (Percentage)

เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันค่อนข้างพอใจโดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น ๑๐๐ จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้ (กิตติ ภัคดีวัฒนะกุล, ๒๕๔๙)

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

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

๒. ค่าเฉลี่ย (Mean)

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

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

๓. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นการวัดการกระจายที่นิยมใช้กันค่อนข้างพอใจเขียนแทนด้วย S.D. หรือ S

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

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

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

๔. หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

เป็นค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณหาได้จากสูตรครอนบาช (Cronbach) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยแบบทดสอบค่าคะแนนที่ได้ อาจจะเป็นค่าอะไรก็ได้ที่มีค่าค่อนข้างพอใจกว่า ๑ สูตรที่ใช้ในการคำนวณมีดังนี้

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

เมื่อ

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

๕. การสุ่มตัวอย่างแบบพื้นที่ (Area Sampling)

ในการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร คณะทำงานเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบกลุ่มหรือพื้นที่ (Area Sampling) เนื่องจากมีประชากรอยู่กระจัดกระจายกัน หลักการที่สำคัญคือ ให้สมาชิกภายในกลุ่มย่อยมีคุณสมบัติแตกต่างกันพอใจ แต่ในขณะที่เดียวกันก็มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มน้อยที่สุด กลุ่มของประชากรเป็นกลุ่มย่อยๆ โดยใช้ท้องที่ทางภูมิศาสตร์เป็นหลัก ในพื้นที่ ๑๘ อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองสกลนคร กุสุมาลย์ กุดบาก คำตากล้า โคกศรีสุพรรณ เจริญศิลป์ เต่างอย นิคมน้ำอูน บ้านม่วง พรรณานิคม พังโคน โพนนาแก้ว ภูพาน วานรนิวาส วาริชภูมิ สว่างแดนดิน ส่องดาว และอากาศอำนวย โดยมีขนาดของประชากร ดังนี้

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนประชากรและขนาดของประชากรในการเก็บข้อมูล

พื้นที่	ประชากร	ตัวอย่าง
เมืองสกลนคร	๑๙๖,๙๙๕	๖๘
กุสุมาลย์	๔๗,๗๓๘	๑๗
กุดบาก	๓๓,๐๘๓	๑๑
คำตากล้า	๔๐,๐๒๘	๑๔
โคกศรีสุพรรณ	๓๔,๔๖๓	๑๒
เจริญศิลป์	๔๕,๒๑๖	๑๖
เต่างอย	๒๔,๒๕๒	๘
นิคมน้ำอูน	๑๔,๗๙๗	๕
บ้านม่วง	๗๑,๐๕๒	๒๕
พรรณานิคม	๘๐,๖๗๙	๒๘
พังโคน	๕๓,๐๔๙	๑๘
โพนนาแก้ว	๓๖,๘๕๖	๑๓
ภูพาน	๓๗,๐๑๔	๑๓
วานรนิวาส	๑๒๖,๐๔๙	๔๔
วาริชภูมิ	๕๒,๘๘๔	๑๘
สว่างแดนดิน	๑๕๑,๕๘๗	๕๓
ส่องดาว	๓๔,๗๗๙	๑๒
อากาศอำนวย	๗๑,๗๖๑	๒๕
รวม	๑,๑๕๒,๒๘๒	๔๐๐

บทที่ ๔ ผลการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ผลการดำเนินการวิจัยดังนี้

- ๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานการให้บริการ
- ๔.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจงานด้านการศึกษา
- ๔.๓ ผลการศึกษาความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี
- ๔.๔ ผลการศึกษาความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๔.๕ ผลการศึกษาความพึงพอใจงานด้านโยธา
- ๔.๖ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานการให้บริการ

จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานการให้บริการของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในพื้นที่ ๑๘ อำเภอ โดยใช้เลือกวิธีการเก็บข้อมูลแบบกลุ่มหรือพื้นที่ (Area Sampling) สกลนคร ในพื้นที่ ๑๘ อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองสกลนคร กุสุมาลย์ กุดบาก คำตากล้า โคกศรีสุพรรณ เจริญศิลป์ ต่างอย นิคมน้ำอูน บ้านม่วง พรรณานิคม พังโคน โพนนาแก้ว ภูพาน วารณวิลาส วาริชภูมิ สว่างแดนดิน ส่องดาว และอากาศอำนวย ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานการให้บริการ โดยจำแนกตามประเด็นต่างๆ ดังนี้ จำแนกตามหน่วยงานที่มาติดต่อขอรับบริการ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากสำนักงานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สำนักงาน กองการเจ้าหน้าที่ กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต กองคลัง กองพัสดุและทรัพย์สิน สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร หน่วยตรวจสอบภายใน กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ และสำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ตามลำดับ สำหรับช่องทางการติดต่อ ประชาชนส่วนใหญ่ ติดต่อในรูปแบบ walk in /walk out รองลงมาคือ โทรศัพท์ และ Social media ช่วงเวลาของการรับบริการส่วนใหญ่แล้วมาในช่วงเวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ช่วงเวลา ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. ช่วงเวลา ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. และช่วงเวลา ๑๔.๐๑ - ๑๗.๐๐ น. และความถี่ของการรับบริการจาก อบจ.สกลนคร ส่วนใหญ่ รับบริการ ๒ - ๓ ครั้ง/ปี รองลงมาคือ ๑ ครั้ง/ปี ๖ ครั้งขึ้นไป/ปี และ ๔-๕ ครั้ง/ปี ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามประเด็นต่างๆ ดังนี้ จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี รองลงมาคือ ๒๑ - ๔๐ ปี อายุไม่เกิน ๒๐ ปี และ ๖๐ ปีขึ้นไป เมื่อจำแนกตามระดับ

การศึกษาของผู้รับบริการ ส่วนมากจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. รองลงมาคือระดับประถมศึกษา ระดับปริญญาตรี ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับปวส. (ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง) ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก เมื่อจำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการแล้ว ส่วนใหญ่ประกอบเกษตรกร มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ นักเรียน / นักศึกษา รับจ้างทั่วไป ข้าราชการ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ผู้ประกอบการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ว่างงาน แม่บ้าน และอื่นๆ และเมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ๕,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท ๙,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ๔,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท ๘,๐๐๑ - ๙,๐๐๐ บาท ๓,๐๐๑ - ๔,๐๐๐ บาท น้อยกว่า ๑,๐๐๐ บาท ๗,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท ๖,๐๐๑ - ๗,๐๐๐ บาท ๒,๐๐๑ - ๓,๐๐๐ บาท และ ๑,๐๐๑ - ๒,๐๐๐ บาท ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ พื้นที่และจำนวนประชากร

พื้นที่	ประชากร	ตัวอย่าง
เมืองสกลนคร	๑๙๖,๙๙๕	๖๘
กุสุมาลย์	๔๗,๗๓๘	๑๗
กุศุดาบ	๓๓,๐๘๓	๑๑
คำตากล้า	๔๐,๐๒๘	๑๔
โคกศรีสุพรรณ	๓๔,๔๖๓	๑๒
เจริญศิลป์	๔๕,๒๑๖	๑๖
เต่างอย	๒๔,๒๕๒	๘
นิคมน้ำอูน	๑๔,๗๙๗	๕
บ้านม่วง	๗๑,๐๕๒	๒๕
พรรณานิคม	๘๐,๖๗๙	๒๘
พังโคน	๕๓,๐๔๙	๑๘
โพนนาแก้ว	๓๖,๘๕๖	๑๓
ภูพาน	๓๗,๐๑๔	๑๓
วานรนิวาส	๑๒๖,๐๔๙	๔๔
วาริชภูมิ	๕๒,๘๘๔	๑๘
สว่างแดนดิน	๑๕๑,๕๘๗	๕๓
ส่องดาว	๓๔,๗๗๙	๑๒
อากาศอำนวย	๗๑,๗๖๑	๒๕
รวม	๑,๑๕๒,๒๘๒	๔๐๐

ตารางที่ ๖ ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการ

หน่วยงานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
กองการเจ้าหน้าที่	๖๙	๑๗.๒๕
สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร	๗	๑.๗๕
กองคลัง	๒๒	๕.๕๐
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	๑๑	๒.๗๕
กองพัสดุและทรัพย์สิน	๒๐	๕.๐๐
กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๕๙	๑๔.๗๕
สำนักช่าง	๗๑	๑๗.๗๕
สำนักการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๑๑๑	๒๗.๗๕
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร	๑๗	๔.๒๕
หน่วยตรวจสอบภายใน	๑๓	๓.๒๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
ช่องทางการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
Social media	๗๑	๑๗.๗๕
walk in /walk out	๒๗๒	๖๘.๐๐
โทรศัพท์	๕๗	๑๔.๒๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
ช่วงเวลาของการมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๘๘	๒๒.๐๐
๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๑๘๖	๔๖.๕๐
๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๙๐	๒๒.๕๐
๑๔.๐๑ - ๑๗.๐๐ น.	๓๖	๙.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
ความถี่ในการมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑ ครั้ง/ปี	๑๑๒	๒๘.๐๐
๒ - ๓ ครั้ง/ปี	๒๑๒	๕๓.๐๐
๔-๕ ครั้ง/ปี	๓๗	๙.๒๕
๖ ครั้งขึ้นไป/ปี	๓๙	๙.๗๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๗ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๒๓	๕๕.๗๕
หญิง	๑๗๗	๔๔.๒๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๓๘	๓๔.๕๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๒๕	๕๖.๒๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๓.๐๐
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๒๕	๖.๒๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๙๖	๒๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๐	๑๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๐๓	๒๕.๗๕
ปวส. (ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง)	๕๘	๑๔.๕๐
ปริญญาตรี	๖๙	๑๗.๒๕
ปริญญาโท	๑๑	๒.๗๕
ปริญญาเอก	๓	๐.๗๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๑๐๖	๒๖.๕๐
แม่บ้าน	๓	๐.๗๕
ข้าราชการ	๕๕	๑๓.๗๕
ค้าขาย	๓๓	๘.๒๕
ธุรกิจส่วนตัว	๓๓	๘.๒๕
นักเรียน / นักศึกษา	๗๐	๑๗.๕๐
ผู้ประกอบการ	๙	๒.๒๕
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๙	๒.๒๕
รับจ้างทั่วไป	๖๕	๑๖.๒๕
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๐	๒.๕๐
ว่างงาน	๖	๑.๕๐
อื่นๆ	๑	๐.๒๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

รายได้เฉลี่ย/เดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๑,๐๐๐ บาท	๒๖	๖.๕๐
๑,๐๐๑ - ๒,๐๐๐ บาท	๙	๒.๒๕
๒,๐๐๑ - ๓,๐๐๐ บาท	๑๔	๓.๕๐
๓,๐๐๑ - ๔,๐๐๐ บาท	๒๙	๗.๒๕
๔,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท	๔๔	๑๑.๐๐
๕,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท	๕๓	๑๓.๒๕
๖,๐๐๑ - ๗,๐๐๐ บาท	๑๖	๔.๐๐
๗,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท	๑๙	๔.๗๕
๘,๐๐๑ - ๙,๐๐๐ บาท	๓๓	๘.๒๕
๙,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๔๙	๑๒.๒๕
มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐๘	๒๗.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

๔.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจงานด้านโยธา

จากการศึกษาความพึงพอใจด้านการศึกษา ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดสกลนคร ทั้ง ๑๘ อำเภอที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕ โดยประชาชนส่วนใหญ่ พึงพอใจทั้งในระดับมากที่สุดทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๙ โดยประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง ๗ ประเด็น โดยพึงพอใจ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ โดยประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๘ โดยประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง ๕ ประเด็น โดยพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และสถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ตามลำดับ

สรุป ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านการศึกษา ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดสกลนคร ทั้ง ๑๘ อำเภอที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ รายละเอียดดังแสดงในตาราง

ตารางที่ ๘ ผลการประเมินพึงพอใจงานด้านโยธา ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร

ด้านที่ประเมิน	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๐๐	๔.๗๖	๐.๔๒๘	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๘๔	๐.๓๖๙	๙๖.๗๕	มากที่สุด
๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔๐๐	๔.๘๐	๐.๓๙๙	๙๖.๐๕	มากที่สุด
๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐๐	๔.๘๑	๐.๓๙๑	๙๖.๒๕	มากที่สุด
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๘๑	๐.๓๙๕	๙๖.๑๕	มากที่สุด
๑.๖ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔๐๐	๔.๘๖	๐.๓๕๓	๙๗.๑๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๘๑	.๓๗๒	๙๖.๒๕	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	๔๐๐	๔.๘๓	.๓๗๖	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	๔๐๐	๔.๘๙	.๓๖๑	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๒.๓ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔๐๐	๔.๘๕	.๓๖๐	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๒.๔ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๘๙	.๓๑๐	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๒.๕ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔๐๐	๔.๘๙	.๓๑๐	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๒.๖ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔๐๐	๔.๘๘	.๓๒๕	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๒.๗ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔๐๐	๔.๘๙	.๓๑๙	๙๗.๘๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๘๗	.๓๕๔	๙๗.๔๙	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔๐๐	๔.๗๙	.๔๐๘	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๘๗	.๓๓๔	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	๔๐๐	๔.๘๑	.๓๙๑	๙๖.๒๐	มากที่สุด

ด้านที่ประเมิน	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๓.๔ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ตอบข้อซักถาม	๔๐๐	๔.๘๔	.๓๖๗	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐๐	๔.๘๖	.๓๕๐	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๓.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๘๑	.๓๙๓	๙๖.๒๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๘๓	.๓๗๘	๙๖.๖๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	๔๐๐	๔.๘๑	.๓๙๕	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	๔๐๐	๔.๙๐	.๓๐๔	๙๘.๐๐	มากที่สุด
๔.๓ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔๐๐	๔.๘๑	.๓๙๓	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๔.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๔๐๐	๔.๘๗	.๓๔๒	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๔.๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๐๐	๔.๘๓	.๓๘๐	๙๖.๖๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๘๔	.๓๖๖	๙๖.๘๘	มากที่สุด
เฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน	๔๐๐	๔.๘๔	.๓๔๖	๙๖.๘๐	มากที่สุด

๔.๓ ผลการศึกษาความพึงพอใจงานด้านการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดสกลนคร ทั้ง ๑๘ อำเภอที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๗ โดยประชาชนส่วนใหญ่ พึงพอใจทั้งในระดับมากที่สุดทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๓ โดยประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง ๗ ประเด็น โดยพึงพอใจ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๓ โดยประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๘ โดยประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง ๕ ประเด็น โดยพึงพอใจ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

สรุป ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านโยธา ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดสกลนคร ทั้ง ๑๘ อำเภอที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๓

ตารางที่ ๙ ผลการประเมินพึงพอใจงานด้านการศึกษา ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

ด้านที่ประเมิน	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๐๐	๔.๗๙	.๔๐๘	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๘๖	.๓๔๗	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔๐๐	๔.๘๙	.๓๑๓	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐๐	๔.๘๘	.๓๒๕	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๘๙	.๓๑๓	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๑.๖ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔๐๐	๔.๙๐	.๒๙๔	๙๘.๐๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๘๗	.๓๓๓	๙๗.๓๗	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔๐๐	๔.๘๘	.๓๒๒	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	๔๐๐	๔.๙๒	.๒๖๔	๙๘.๔๐	มากที่สุด
๒.๓ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔๐๐	๔.๘๙	.๓๑๓	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๒.๔ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๙๑	.๒๘๗	๙๘.๒๐	มากที่สุด
๒.๕ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔๐๐	๔.๙๐	.๒๙๐	๙๘.๐๐	มากที่สุด

ด้านที่ประเมิน	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๒.๖ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	๔๐๐	๔.๙๒	.๒๖๘	๙๘.๔๐	มากที่สุด
๒.๗ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔๐๐	๔.๘๙	.๓๐๗	๙๗.๘๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๙๐	.๒๙๓	๙๘.๐๓	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน ใจดี แต่งกายสุภาพ รวบรวมตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔๐๐	๔.๘๗	.๓๓๔	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๙๒	.๒๖๔	๙๘.๔๐	มากที่สุด
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๘๗	.๓๓๑	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	๔๐๐	๔.๘๙	.๓๐๔	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐๐	๔.๙๑	.๒๗๙	๙๘.๒๐	มากที่สุด
๓.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๘๙	.๓๐๔	๙๗.๘๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๘๙	.๓๐๓	๙๗.๘๓	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๐๐	๔.๘๗	.๓๓๑	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	๔๐๐	๔.๙๒	.๒๖๔	๙๘.๔๐	มากที่สุด
๔.๓ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔๐๐	๔.๘๗	.๓๓๑	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๔.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๔๐๐	๔.๘๙	.๓๐๗	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๔.๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๐๐	๔.๘๗	.๓๓๔	๙๗.๔๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๘๘	.๓๑๓	๙๗.๖๘	มากที่สุด
เฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน	๔๐๐	๔.๘๙	.๓๔๖	๙๗.๗๓	มากที่สุด

๔. ๔ ผลการศึกษาความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

จากการศึกษาความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดสกลนคร ทั้ง ๑๘ อำเภอที่ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๗ โดยประชาชนส่วนใหญ่ พึงพอใจทั้งในระดับมากที่สุดทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ และ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๔ โดยประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง ๗ ประเด็น โดยพึงพอใจ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีการให้บริการนอกเวลา ราชการ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๓ โดยประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๘ โดยประชาชนส่วนใหญ่

ใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง ๕ ประเด็น โดยพึงพอใจ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สถานที่ให้บริการโดยรวม มีความสะอาด และ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ตามลำดับ

สรุป ผลการศึกษาความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดสกลนคร ทั้ง ๑๘ อำเภอ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๖

ตารางที่ ๑๐ ผลการประเมินพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

ด้านที่ประเมิน	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๐๐	๔.๖๓	.๔๘๑	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๖๖	.๔๗๓	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔๐๐	๔.๗๐	.๔๕๗	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐๐	๔.๖๗	.๔๖๘	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๖๕	.๔๗๕	๙๓.๐๐	มากที่สุด
๑.๖ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔๐๐	๔.๗๐	.๔๕๙	๙๔.๐๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๖๗	.๓๗๒	๙๓.๓๗	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	๔๐๐	๔.๖๗	.๔๗๐	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	๔๐๐	๔.๗๖	.๔๒๕	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๒.๓ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔๐๐	๔.๗๐	.๔๕๕	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๒.๔ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๖๘	.๔๖๗	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๒.๕ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔๐๐	๔.๗๐	.๔๕๗	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๒.๖ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔๐๐	๔.๗๒	.๔๕๐	๙๔.๔๐	มากที่สุด
๒.๗ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔๐๐	๔.๗๒	.๔๗๗	๙๔.๔๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๗๑	.๓๕๔	๙๔.๑๔	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

ด้านที่ประเมิน	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
๓.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอภัยาคัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔๐๐	๔.๖๓	.๔๘๓	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๗๖	.๔๒๕	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๖๘	.๔๖๕	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	๔๐๐	๔.๖๖	.๔๗๒	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐๐	๔.๗๑	.๔๕๓	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๓.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๗๑	.๔๕๔	๙๔.๒๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๖๙	.๓๗๘	๙๓.๘๓	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๐๐	๔.๖๕	.๔๗๖	๙๓.๐๐	มากที่สุด
๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	๔๐๐	๔.๗๗	.๔๒๐	๙๕.๔๐	มากที่สุด
๔.๓ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔๐๐	๔.๖๖	.๔๗๒	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๔.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๔๐๐	๔.๗๒	.๔๔๘	๙๔.๔๐	มากที่สุด
๔.๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๐๐	๔.๗๒	.๔๔๖	๙๔.๔๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๗๐	.๔๕๒	๙๔.๐๘	มากที่สุด
เฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน	๔๐๐	๔.๖๙	.๓๔๖	๙๓.๘๖	มากที่สุด

๔.๕ ผลการศึกษาความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการศึกษาความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดสกลนคร ทั้ง ๑๘ อำเภอ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ โดยประชาชนส่วนใหญ่ พึงพอใจทั้งในระดับมากที่สุดทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจ มีมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ โดยประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง ๗ ประเด็น โดยพึงพอใจ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๗ โดยประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๘ โดยประชาชนส่วนใหญ่

ใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง ๕ ประเด็น โดยพึงพอใจสถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาดมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ตามลำดับ

สรุป ผลการศึกษาความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดสกลนคร ทั้ง ๑๘ อำเภอที่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๑

ตารางที่ ๑๑ ผลการประเมินพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

ด้านที่ประเมิน	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๐๐	๔.๗๓	.๔๔๓	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๗๘	.๔๑๓	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔๐๐	๔.๗๙	.๔๐๘	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐๐	๔.๗๕	.๔๒๙	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๗๖	.๔๒๕	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๑.๖ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔๐๐	๔.๘๑	.๓๙๑	๙๖.๒๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๗๗	.๔๑๘	๙๕.๔๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	๔๐๐	๔.๗๗	.๔๑๘	๙๕.๔๐	มากที่สุด
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	๔๐๐	๔.๘๔	.๓๖๗	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๒.๓ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔๐๐	๔.๗๙	.๔๐๔	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๒.๔ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๘๒	.๓๘๓	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๒.๕ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔๐๐	๔.๘๓	.๓๗๖	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๒.๖ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	๔๐๐	๔.๘๒	.๓๘๐	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๒.๗ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔๐๐	๔.๘๐	.๓๙๗	๙๖.๐๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๘๑	.๓๘๙	๙๖.๒๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

ด้านที่ประเมิน	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
๓.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอภัยาคัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔๐๐	๔.๗๙	.๔๐๘	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๘๔	.๓๖๐	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๘๐	.๓๙๕	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	๔๐๐	๔.๘๓	.๓๗๔	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐๐	๔.๘๒	.๓๗๘	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๓.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๘๓	.๓๗๒	๙๖.๖๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๘๒	.๓๘๑	๙๖.๓๗	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๐๐	๔.๘๑	.๔๐๑	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	๔๐๐	๔.๘๐	.๓๕๘	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๔.๓ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔๐๐	๔.๘๕	.๓๙๑	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๔.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๔๐๐	๔.๘๑	.๓๕๘	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๔.๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๐๐	๔.๘๕	.๔๓๑	๙๗.๐๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔๐๐	๔.๘๒	.๓๘๘	๙๖.๔๘	มากที่สุด
เฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน	๔๐๐	๔.๘๑	.๓๔๖	๙๖.๑๑	มากที่สุด

๔.๖ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ทั้ง ๑๘ อำเภอ จำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านโยธา งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในกระบวนการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการใช้แบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๔๐๐ ชุด จากผลการสำรวจสรุปได้ว่า

งานด้านโยธา ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐

งานด้านการศึกษา ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๓

งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๖

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๑

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ทั้ง ๑๘ อำเภอ จำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านโยธา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๒ รายละเอียดดังแสดงในตาราง

ตารางที่ ๑๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

ด้าน	งานด้านโยธา	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี	เฉลี่ย
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๑	๔.๗๗	๔.๘๗	๔.๖๗	๔.๗๘
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๗	๔.๘๑	๔.๙๐	๔.๗๑	๔.๘๒
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๓	๔.๘๒	๔.๘๙	๔.๖๙	๔.๘๑
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๔	๔.๘๒	๔.๘๘	๔.๗๐	๔.๘๑
คะแนนเฉลี่ย	๔.๘๔	๔.๘๑	๔.๘๙	๔.๖๙	๔.๘๑
คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๘๐	๙๖.๑๑	๙๗.๗๓	๙๓.๘๖	๙๖.๑๒
สรุประดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

บทที่ ๕ สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๕.๑ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร ในการให้บริการ ๔ ด้าน

๕.๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร ในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ของงานทั้ง ๔ งาน ได้แก่ งานด้าน การศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านโยธา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

๕.๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร ในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ของงานทั้ง ๔ งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านโยธา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๖

๕.๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร ในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานทั้ง ๔ งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านโยธา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๖

๕.๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานทั้ง ๔ งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านโยธา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๘

๕.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน

๕.๒.๑ งานด้านโยธา

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐

๕.๒.๒ งานด้านการศึกษา

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๓

๕.๒.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๖

๕.๒.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๑

สรุป

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร ในการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านโยธา งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๑ โดยพึงพอใจงานด้านการศึกษา มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานด้านโยธา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านรายได้หรือภาษี ตามลำดับ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

วิทยาเขตสกลนคร

ที่ ๐๐๓๓/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร
ประจำปี ๒๕๖๓

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ดำเนินโครงการโครงการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง ในเขตจังหวัดสกลนคร และจังหวัดที่ใกล้เคียง และเพื่อเป็นการสร้างโครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้แก่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๕ และข้อ ๖ แห่ง ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการบริการวิชาการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พ.ศ.๒๕๕๑ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และเป็นประโยชน์แก่ทางราชการ ในกรณีนี้เพื่อให้การดำเนินงานประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ประจำปี ๒๕๖๓ ดำเนินการไป ด้วยความเรียบร้อย ขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

๑. รองศาสตราจารย์ไผ่ชิต	ศรีภูธร	ประธานกรรมการ
๒. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร		รองประธาน
๓. ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร		กรรมการ
๔. คณบดีคณะทรัพยากรธรรมชาติ		กรรมการ
๕. คณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี		กรรมการ
๖. หัวหน้าศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ		กรรมการ
๗. นางเดือนรุ่ง	สุวรรณโสภา	กรรมการและเลขานุการ
๘. นางสาวชลาสัย	เหง่าน้อย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

๑. ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำข้อปรึกษาทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
๒. ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้

๒. คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

๑. อาจารย์เดือนรุ่ง	สุวรรณโสภา	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรรณิการ์	สมบุญ	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริพร	สารคล่อง	กรรมการ
๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุกัญญา	สายธิ	กรรมการ
๕. นางสาวหทัยรัตน์	หอมไกรลาศ	กรรมการ
๖. นางสาวอนุชาวดี	ไชยทองศรี	กรรมการ
๗. นายอภิวัฒน์	ด่านแก้ว	กรรมการ
๘. นายปริญญา	วงศ์มาศ	กรรมการ
๙. นางจุฑามาศ	ที่อร่าม	กรรมการ
๑๐. นางสาวนฤมล	สัพโส	กรรมการ
๑๑. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๑๒. นายอานันท์	สัพโส	กรรมการ
๑๓. นางสาวชลาลย์	เหง้าน้อย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. ศึกษาเอกสารกฎระเบียบในการประเมินผลการดำเนินงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

๒. ออกแบบและสร้างแบบติดตามผลการดำเนินงานของโครงการและสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของการปกครองส่วนท้องถิ่นตามมิติการให้บริการ

๓. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญโดยให้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ตามตัวชี้วัดมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

๔. ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการให้คำแนะนำจัดพิมพ์และทำสำเนาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจต่อไป

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

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

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

๑๔. คณะกรรมการประสานงาน

๑. นางเดือนรุ่ง	สุวรรณโสภกา	ประธานกรรมการ
๒. นางจุฑามาศ	ทีอร่าม	กรรมการ
๓. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๔. นายอานันท์	สัพโส	กรรมการ
๕. นางสาวนฤมล	สัพโส	กรรมการ
๖. นางสาวชลาลัย	เหง้าน้อย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

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

๕. คณะกรรมการเงินและบัญชี

๑. นางเดือนรุ่ง	สุวรรณโสภกา	ประธานกรรมการ
๒. นางจุฑามาศ	ทีอร่าม	กรรมการ
๓. นางสาวนฤมล	สัพโส	กรรมการ
๔. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๕. นางสาวชลาลัย	เหง้าน้อย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

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

ให้คณะกรรมการที่ได้รับคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๓

ตั้งแต่วันที่ ๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(รองศาสตราจารย์ไมเชิด ศรีภูธร)
รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของ.....องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร.....
เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายการให้บริการ
แก่ประชาชนคณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๔ ตอน

- ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการ
- ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ตอนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ให้ถูกต้องเพื่อเป็น
ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการของ.....องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร.....
เป็นอย่างยิ่งคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับจะไม่มีผลกระทบต่อนานทางด้านบริการแต่
อย่างไร

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะประเมินจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการ

หน่วยงานที่มาติดต่อขอรับบริการ

- กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร กองคลัง
 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร
 กองพัสดุและทรัพย์สิน กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต สำนักช่าง
 สำนักการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม หน่วยตรวจสอบภายใน กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ช่องทางการติดต่อ

- walk in /walk out โทรศัพท์ Social media e-mail

ช่วงเวลาของการมารับบริการ

- ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. ๑๔.๐๑ - ๑๗.๐๐ น.

ความถี่ในการมารับบริการ

- ๑ ครั้ง/ปี ๒ - ๓ ครั้ง/ปี ๔-๕ ครั้ง/ปี ๖ ครั้งขึ้นไป/ปี

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ อายุไม่เกิน ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 ปวส. (ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง) ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก

๔. อาชีพ

- เกษตรกร ผู้ประกอบการ ข้าราชการ นักเรียน / นักศึกษา
 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้างทั่วไป แม่บ้าน
 ค้าขาย แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 ว่างงาน อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๕. รายได้เฉลี่ย/เดือน

- น้อยกว่า ๑,๐๐๐ บาท ๑,๐๐๑ - ๒,๐๐๐ บาท ๒,๐๐๑ - ๓,๐๐๐ บาท
 ๓,๐๐๑ - ๔,๐๐๐ บาท ๔,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท ๕,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท
 ๖,๐๐๑ - ๗,๐๐๐ บาท ๗,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท ๘,๐๐๑ - ๙,๐๐๐ บาท
 ๙,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ค่อนข้างพอใจกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ

๕ คะแนน คือ พอใจ

๒ คะแนน คือ ไม่ค่อยพอใจ

๔ คะแนนคือ ค่อนข้างพอใจ

๑ คะแนน คือ ไม่พอใจ

๓ คะแนน คือ เฉยๆ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
	๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
	๒. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
	๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ					
	๖. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
	๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	๒. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	๓. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	๔. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	๕. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	๖. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	๗. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
	๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
	๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	๒. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ					
	๓. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด					
	๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ภาคผนวก ค คำสั่งประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร
ที่ ๔๒๘ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๕ และข้อ ๖ แห่ง ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการบริการวิชาการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พ.ศ.๒๕๕๑ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และเป็นประโยชน์แก่ทางราชการ ในกรณีนี้เพื่อให้การดำเนินงานประเมินความพึงพอใจใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย ขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชเวง	สารคล้อง	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร		รองประธาน
๓. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร		กรรมการ
๔. คณบดีคณะทรัพยากรธรรมชาติ		กรรมการ
๕. คณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี		กรรมการ
๖. นางจุฑามาศ	ที่อร่าม	กรรมการและเลขานุการ
๗. นางสาวชลาสัย	เท้ง้าน้อย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

๑. ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำข้อปรึกษาทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
๒. ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้

๒. คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร	ภูศรีฐาน	ประธานกรรมการ
๒.	นางจุฑามาศ	ที่อร่าม	รองประธานกรรมการ
๓.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา	พรหมเกษ	กรรมการ
๔.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงยุทธ	ตันวัน	กรรมการ
๕.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ว่าที่พันตรีเอนศวรรค์อุดม	จุมพลหล้า	กรรมการ
๖.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสิทธิ์	ชาระ	กรรมการ
๗.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปาลิตา	ชาระ	กรรมการ
๘.	อาจารย์รัชดาพร	บุญกอง	กรรมการ
๙.	อาจารย์จิราภรณ์	เชื้อพรวน	กรรมการ
๑๐.	อาจารย์ภัทรวรรณ	สำราญเลข	กรรมการ
๑๑.	อาจารย์นเรศ	รัตนพรหมรินทร์	กรรมการ
๑๒.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรภา	สมสัย	กรรมการ
๑๓.	อาจารย์ศิริวงศ์	บุตรเพ็ง	กรรมการ
๑๔.	อาจารย์บุญมี	แพงศรี	กรรมการ
๑๕.	อาจารย์ดาวิกา	ธนภฤติธีรกุล	กรรมการ
๑๖.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤตยา	สมสัย	กรรมการ
๑๗.	อาจารย์ปฏิพงษ์	จรุงธรรม	กรรมการ
๑๘.	อาจารย์ศตวรรษ	อัครวูฒิ	กรรมการ
๑๙.	อาจารย์วุฒิมพงษ์	ฮามวงศ์	กรรมการ
๒๐.	รองศาสตราจารย์นสพ.ชำนาญวิทย์	พรหมโคตร	กรรมการ
๒๑.	รองศาสตราจารย์ชลันธร	วิชาศิลป์	กรรมการ
๒๒.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิทักษ์พล	พรเอนก	กรรมการ
๒๓.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรอนงค์	พวงชมพู	กรรมการ
๒๔.	อาจารย์พิลาศลักษณ์	ปานประเสริฐ	กรรมการ
๒๕.	อาจารย์มิ่งกมล	หงษ์วงศ์	กรรมการ
๒๖.	อาจารย์กมลวรรณ	จงจิตต์	กรรมการ
๒๗.	นางนุชจริย์	สตาจค์รัตน์	กรรมการ
๒๘.	นางสาววราลักษณ์	เกตุไพบูลย์	กรรมการ
๒๙.	อาจารย์ชัชฎา	หล้าวงษ์	กรรมการ
๓๐.	อาจารย์เพ็ญแข	วงศ์สุริยา	กรรมการ
๓๑.	อาจารย์เสกสรร	พลสุวรรณ	กรรมการ
๓๒.	อาจารย์สำเนียง	สุนพัฒน์	กรรมการ
๓๓.	อาจารย์ศรีบุญ	ชัยวิเชียร	กรรมการ
๓๔.	อาจารย์พัชรี	ครองกิจศิริ	กรรมการ
๓๕.	อาจารย์พุทธชาติ	ทองโคตร	กรรมการ
๓๖.	อาจารย์วิชัย	ครองกิจศิริ	กรรมการ
๓๗.	อาจารย์สุดาพรรณ	อาจกล้า	กรรมการ

๓๘. อาจารย์ธัญญา	พากเพียร	กรรมการ
๓๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จารุวรรณ	ดรเถื่อน	กรรมการ
๔๐. อาจารย์ชัชชัย	รัตนะพันธ์	กรรมการ
๔๑. อาจารย์สตีลา	วงศ์กาฬสินธุ์	กรรมการ
๔๒. อาจารย์อติตยา	อุ้นจันที	กรรมการ
๔๓. นางสาวพุทธชาติ	พรหมบุรมย์	กรรมการ
๔๔. อาจารย์ดาริกา	แสนพวง	กรรมการ
๔๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาติ	วรรณขาว	กรรมการ
๔๖. อาจารย์ยุพิน	เรืองแจ้ง	กรรมการ
๔๗. อาจารย์สุนันท์	บินโธสงค์	กรรมการ
๔๘. อาจารย์พานทอง	ศุภโกศล	กรรมการ
๔๙. อาจารย์Shima	Mansourmahani	กรรมการ
๕๐. อาจารย์ปภาณิสรา	ประจูดทะศรี	กรรมการ
๕๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จ๊กเรศ	เมมตะธำรงค์	กรรมการ
๕๒. อาจารย์ภาณิษา	สัตนาโค	กรรมการ
๕๓. อาจารย์ดวงพร	เทียนถาวร	กรรมการ
๕๔. อาจารย์ธัญญา	พากเพียร	กรรมการ
๕๕. อาจารย์สยาม	ประจูดทะศรี	กรรมการ
๕๖. อาจารย์พนิตา	ไครลามา	กรรมการ
๕๗. อาจารย์อัฐภาวุธ	เพชรพรรณ	กรรมการ
๕๘. อาจารย์กฤษณา	บุญมีวิเศษ	กรรมการ
๕๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุมินทร	เป้าธรรม	กรรมการ
๖๐. อาจารย์วิไลพร	หงษ์ขุนทด	กรรมการ
๖๑. อาจารย์พะยอม	กบิลพัฒน์	กรรมการ
๖๒. อาจารย์นุชนภา	แก้วมุงคุณ	กรรมการ
๖๓. อาจารย์อาภา	อู่สุข	กรรมการ
๖๔. อาจารย์โศภิชฐ์	เชื้อคำข้าง	กรรมการ
๖๕. อาจารย์วินัย	หล้าวงษ์	กรรมการ
๖๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอกวิทย์	หายักวงษ์	กรรมการ
๖๗. อาจารย์วีระ	อันยาภิรักษ์	กรรมการ
๖๘. อาจารย์ภาณุมาศ	แสนพวง	กรรมการ
๖๙. อาจารย์เดือนรุ่ง	สุวรรณโสภา	กรรมการ
๗๐. นางสาวนฤมล	สีไพโส	กรรมการ
๗๑. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๗๒. นางสาวชลาลัย	เหง้าน้อย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

- ศึกษาเอกสารกฎระเบียบในการประเมินผลการดำเนินงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
- ออกแบบและสร้างแบบติดตามผลการดำเนินงานของโครงการและสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของการปกครองส่วนท้องถิ่นตามมติการให้บริการ
- นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญโดยให้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ตามตัวชี้วัดมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
- ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการให้คำแนะนำจัดพิมพ์และทำสำเนาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจต่อไป
- รวบรวมข้อมูล จากเอกสาร ได้แก่ หนังสือ วารสาร เอกสารรายงานจากทางองค์การบริหารส่วนจังหวัด หนังสือพิมพ์ บทความที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ และผู้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็น อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่ผ่านการอบรมแล้วควบคุมโดยคณะทำงาน บุคลากร คณะจารย์ นักวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามให้ผู้ปฏิบัติงานผู้ร่วมโครงการผู้มีส่วนได้เสียผู้ที่ได้รับผลกระทบและประชาชนทั่วไปตามหมู่บ้านต่างๆให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานที่ทำสัญญาจ้าง
- วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์เนื้อหา และหาค่าความถี่ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อสรุปผลและเขียนรายงานเมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย คณะทำงานทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ความถูกต้องหลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ การวิเคราะห์ความสอดคล้องกับด้านที่ให้ประเมินของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้การวิเคราะห์ ซึ่งเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเอกสารซึ่งก็จะเป็นการอ่านและการตีความหมายสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย จากเอกสารต่างๆโดยพิจารณาองค์ประกอบอื่นๆร่วมด้วยเช่นข้อมูลย้อนหลังหรือความหมายที่ซ่อนอยู่ในระหว่างบรรทัด โดยตีความหมายสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- จัดทำรายงานฉบับร่าง จำนวน ๑ เล่ม เพื่อให้หน่วยงานที่จ้างตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ จำนวน ๔ เล่ม พร้อมแนบแผ่นพื้นที่กข้อมูลจำนวน ๔ แผ่น

๑. คณะกรรมการประสานงาน

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

หน้าที่

- ประสานการดำเนินงานกับคณะกรรมการดำเนินโครงการและองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร
- รายงานผลการดำเนินงานโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการ
- ประสานการจัดส่งรายงานความก้าวหน้าและรายงานฉบับสมบูรณ์ตามข้อกำหนดฯ และข้อเสนอโครงการ
- ดำเนินการอื่นๆ ที่ประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการ

๕. คณะกรรมการเงินและบัญชี

๑. นางจุฑามาศ	ที่อร่าม	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวณัฐมล	สีพีโส	กรรมการ
๓. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๔. นางสาวชลาลัย	เห่งจ้าน้อย	กรรมการและเลขานุการ

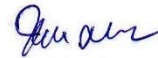
หน้าที่

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

ให้คณะกรรมการที่ได้รับคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชเวง สารคล่อง)

รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน


ภาคผนวก ง สัญญาจ้างประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น



สัญญาฉบับนี้ทำขึ้น ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ตำบล/แขวง ชาติเชิงชุม อำเภอ/เขต เมือง สกลนคร จังหวัด สกลนคร เมื่อวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๔ ระหว่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดย นาย วสันต์ สารนนท์ ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ผู้ว่าจ้าง" ฝ่ายหนึ่ง ซึ่งจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ณสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท จังหวัดนครราชสีมา กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ มีสำนักงานใหญ่อยู่ เลขที่ ๗๔๔ ถนนสุรนารายณ์ ตำบล/แขวง ในเมือง อำเภอ/เขต เมืองนครราชสีมา จังหวัด นครราชสีมา โดยนางเดือนรุ่ง สุวรรณโสภา ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลปรากฏตามหนังสือรับรองของ สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท จังหวัดนครราชสีมา กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่ ลงวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๔ และหนังสือมอบอำนาจลงวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔ แนบท้ายสัญญานี้ ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ที่ปรึกษา" อีกฝ่ายหนึ่ง ทั้งสองฝ่ายได้ตกลงทำสัญญากันมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. ข้อตกลงว่าจ้าง

- ๑.๑ ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างและที่ปรึกษาดังกล่าวรับจ้างปฏิบัติงานตามโครงการ ที่ปรึกษาดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยวิธีเฉพาะเจาะจง ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขแห่งสัญญานี้รวมทั้งเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก ๑ ทั้งนี้ ที่ปรึกษาจะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักวิชาการและมาตรฐานวิชาชีพทางด้าน สถิติ และทฤษฎีแห่งกฎหมาย และบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ๑.๒ ที่ปรึกษาจะต้องเริ่มลงมือทำงานภายในวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๔ และจะต้องดำเนินการตามสัญญานี้ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๔


(ลงชื่อ) **(นายวสันต์ สารนนท์) ผู้ว่าจ้าง**
รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร
(ลงชื่อ).....พยาน


(ลงชื่อ).....
(ลงชื่อ).....พยาน

ข้อ ๒. เอกสารอันเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา

เอกสารแนบท้ายสัญญาดังต่อไปนี้ ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้

ความใดในเอกสารแนบท้ายสัญญาที่ขัดหรือแย้งกับข้อความในสัญญานี้ ให้ใช้ข้อความในสัญญานี้บังคับ และในกรณีที่เอกสารแนบท้ายสัญญาขัดแย้งกันเอง ที่ปรึกษาจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง คำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้างให้ถือเป็นที่สุด และที่ปรึกษาไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าจ้าง ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมจากผู้ว่าจ้างทั้งสิ้น

ถ้าสิ่งใดหรือการอันหนึ่งอันใดที่มีได้ระบุไว้ในรายการละเอียดแนบท้ายสัญญานี้ แต่เป็นการอันจำเป็นต้องทำเพื่อให้งานแล้วเสร็จบริบูรณ์ถูกต้องหรือบรรลุผลตามวัตถุประสงค์แห่งสัญญานี้ ที่ปรึกษาต้องจัดทำกา
รนั้นๆ ให้โดยไม่คิดเอาค่าเสียหาย ค่าใช้จ่ายหรือค่าตอบแทนเพิ่มเติมใดๆ ทั้งสิ้น

ข้อ ๓. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

ผู้ว่าจ้างและที่ปรึกษา ได้ตกลงราคาค่าจ้างตามสัญญานี้ เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น ๕๐,๐๐๐.๐๐ บาท (ห้าหมื่นบาทถ้วน) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นเงินจำนวน บาท (ถ้วน) ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายที่พึงจ่ายแล้ว

ค่าจ้างจะแบ่งออกเป็น ๑ (หนึ่ง) งวด ซึ่งแต่ละงวดจะจ่ายให้เมื่อที่ปรึกษาได้ปฏิบัติงานตามที่กำหนดในเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก ๑ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้พิจารณาแล้วเห็นว่าครบถ้วนถูกต้อง และตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

ผู้ว่าจ้างอาจจะยึดหน่วงเงินค่าจ้างงวดใดๆ ไว้ก็ได้ หากที่ปรึกษาปฏิบัติงานไม่เป็นไป ตามสัญญา และจะจ่ายให้ต่อเมื่อที่ปรึกษาได้ทำการแก้ไขข้อบกพร่องนั้นแล้ว

ค่าใช้จ่ายส่วนที่เบิกคืนได้ (ถ้ามี) ผู้ว่าจ้างจะจ่ายคืนให้แก่ที่ปรึกษาสำหรับค่าใช้จ่าย ซึ่งที่ปรึกษาได้ใช้จ่ายไปตามความเป็นจริงตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก -

ข้อ ๔. เงินค่าจ้างล่วงหน้า

ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้าให้แก่ที่ปรึกษา เป็นจำนวนเงิน - บาท ซึ่งเท่ากับร้อยละ - ของค่าจ้างตามสัญญา

เงินค่าจ้างล่วงหน้าดังกล่าวจะจ่ายให้ภายหลังจากที่ที่ปรึกษาได้วางหลักประกันการรับเงินค่า



(นายวิสันต์ สารนันท์)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร - ผู้ว่าจ้าง

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

(ลงชื่อ).....พยาน



(ลงชื่อ).....พยาน

(ลงชื่อ).....พยาน

จ้างล่วงหน้าเป็น เดิมตามจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้านั้นให้แก่ผู้ว่าจ้าง ที่ปรึกษาจะต้องออกใบเสร็จรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าตามแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนดให้และที่ปรึกษาตกลงที่จะกระทำตามเงื่อนไขอันเกี่ยวกับการใช้จ่ายและการใช้คืนเงินค่าจ้างล่วงหน้า ดังต่อไปนี้

๔.๑ ที่ปรึกษาจะใช้เงินค่าจ้างล่วงหน้านั้นเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานตามสัญญาเท่านั้น หากที่ปรึกษาใช้จ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้าหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของเงินค่าจ้างล่วงหน้าในทางอื่น ผู้ว่าจ้างอาจจะเรียกเงินค่าจ้างล่วงหน้าคืนจากที่ปรึกษาหรือบังคับเอาจากหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าได้ทันที

๔.๒ เมื่อผู้ว่าจ้างเรียกร้อง ที่ปรึกษาต้องแสดงหลักฐานการใช้จ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า เพื่อพิสูจน์ว่าได้เป็นไปตามข้อ ๔.๑ ภายในกำหนด ๑๕ (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง หากที่ปรึกษาไม่อาจแสดงหลักฐานดังกล่าว ภายในกำหนด ๑๕ (สิบห้า) วัน ผู้ว่าจ้างอาจเรียกเงินค่าจ้างล่วงหน้า คืนจากที่ปรึกษาหรือบังคับเอาจากหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าได้ทันที

๔.๓ ในการจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่ที่ปรึกษาตามข้อ ๓ ผู้ว่าจ้างจะหักค่าใช้จ่ายคืนเงินค่าจ้างล่วงหน้าในแต่ละงวดไว้จำนวนร้อยละ - ของจำนวนเงินค่าจ้างในแต่ละงวดจนกว่าจำนวนเงินที่หักไว้จะครบตามจำนวนเงินที่หักค่าจ้างล่วงหน้าของที่ปรึกษาได้รับไปแล้ว ยกเว้นค่าจ้างงวดสุดท้าย จะหักไว้เป็นจำนวนเท่ากับจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลือทั้งหมด

๔.๔ เงินจำนวนใดๆ ก็ตามที่ ที่ปรึกษาจะต้องจ่ายให้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อชำระหนี้หรือ เพื่อชดใช้ความรับผิดชอบต่างๆ ตามสัญญา ผู้ว่าจ้างจะหักเอาจากเงินค่าจ้างงวดที่จะจ่ายให้แก่ที่ปรึกษา ก่อนที่จะหักค่าใช้จ่ายคืนเงินค่าจ้างล่วงหน้า

๔.๕ ในกรณีที่มีการบอกเลิกสัญญา หากเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลือเกินกว่าจำนวนเงิน ที่ที่ปรึกษาจะได้รับหลังจากหักค่าใช้จ่ายคืนในกรณีอื่นแล้ว ที่ปรึกษาจะต้องจ่ายคืนเงินจำนวนที่เหลือนั้นให้แก่ ผู้ว่าจ้าง ภายใน ๗ (เจ็ด) วัน นับถัดจากวันได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

๔.๖ ผู้ว่าจ้างจะคืนหลักประกันเงินค่าจ้างล่วงหน้าให้แก่ที่ปรึกษาต่อเมื่อผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างไว้จนครบจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าตามข้อ ๔.๓ แล้ว

ข้อ ๕. ความรับผิดชอบของที่ปรึกษา

๕.๑ ที่ปรึกษาจะต้องส่งมอบผลงานตามรูปแบบและวิธีการ จัดทำรายงาน จำนวน ๕ ชุด พร้อมแผ่นบันทึกข้อมูล (CD) จำนวน ๑ (หนึ่ง) ชุด ให้แก่ผู้ว่าจ้างตามที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบท้ายสัญญานวค ๑

๕.๒ ในกรณีที่ผลงานของที่ปรึกษาบกพร่องหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไข ตามสัญญา หรือมิได้ดำเนินการให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ หรือวิชาชีพ - และ/หรือบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ที่

(ลงชื่อ)ผู้ว่าจ้าง
(ลงชื่อ)พยาน

(ลงชื่อ)
(ลงชื่อ)พยาน

ปรึกษาต้องรับทำการแก้ไขให้เป็นที่ยอมรับ โดยไม่คิดค่าจ้าง ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ว่าจ้างอีก ถ้าที่ปรึกษาหลีกเลี่ยงหรือไม่บริหารจัดการแก้ไขให้เป็นที่ยอมรับในกำหนดเวลาที่ผู้ว่าจ้างแจ้งเป็นหนังสือ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิจ้างที่ปรึกษารายอื่นทำการแทน โดยที่ปรึกษาจะต้องรับผิดชอบจ่ายเงินค่าจ้างในการนี้แทนผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิง

ถ้ามีความเสียหายเกิดขึ้นจากงานตามสัญญาไม่ว่าจะเนื่องมาจากการที่ที่ปรึกษาได้ปฏิบัติงานไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการ หรือวิชาชีพ - และ/หรืออบบบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือเหตุใด ที่ปรึกษาจะต้องทำการแก้ไขความเสียหายดังกล่าว ภายในเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนดให้ ถ้าที่ปรึกษาไม่สามารถแก้ไขได้ ที่ปรึกษาจะต้องชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิง ซึ่งรวมทั้งความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยตรง และโดยส่วนที่เกี่ยวข้องเนื่องกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากงานตามสัญญานี้ด้วย

การที่ผู้ว่าจ้างได้ให้การรับรองหรือความเห็นชอบหรือความยินยอมใดๆ ในการปฏิบัติงานหรือผลงานของที่ปรึกษาหรือการชำระเงินค่าจ้างตามสัญญาแก่ที่ปรึกษา ไม่เป็นการปลดปล่อยพันธะและความรับผิดชอบใดๆ ของที่ปรึกษาตามสัญญานี้

๕.๓ บุคลากรหลักของที่ปรึกษา ต้องมีระยะเวลาปฏิบัติงานตามสัญญานี้ไม่ซ้ำซ้อนกับงานในโครงการอื่นๆ ของที่ปรึกษาที่ดำเนินการในช่วงเวลาเดียวกัน หากผู้ว่าจ้างพบว่าบุคลากรหลักไม่ควมนั้นคนใดหรือหลายคนปฏิบัติงานซ้ำซ้อนกับงานในโครงการอื่นๆ ไม่ว่าจะพบในระหว่างปฏิบัติงานตามสัญญาหรือในภายหลัง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญา และ/หรือเรียกค่าเสียหายจากที่ปรึกษาหรือปรับลดค่าจ้างได้

ข้อ ๖. การระงับการทำงานชั่วคราวและการบอกเลิกสัญญา

๖.๑ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาในกรณีดังต่อไปนี้

(ก) หากผู้ว่าจ้างเห็นว่าที่ปรึกษามีได้ปฏิบัติงานด้วยความชำนาญหรือด้วยความเอาใจใส่ในวิชาชีพของที่ปรึกษาเท่าที่พึงคาดหมายได้จากที่ปรึกษาในระดับเดียวกัน หรือมิได้ปฏิบัติตามสัญญาข้อใด ข้อหนึ่ง ในกรณีเช่นนี้ผู้ว่าจ้างจะบอกกล่าวให้ที่ปรึกษาทราบถึงเหตุผลที่จะบอกเลิกสัญญา ถ้าที่ปรึกษามีได้ดำเนินการแก้ไขให้ผู้ว่าจ้างพอใจภายในระยะเวลา ๑๕ (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับคำบอกกล่าว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาโดยการส่งคำบอกกล่าวแก่ที่ปรึกษา เมื่อที่ปรึกษาได้รับหนังสือบอกกล่าวนั้นแล้ว ที่ปรึกษาต้องหยุดปฏิบัติงานทันที และดำเนินการทุกวิถีทางเพื่อลดค่าใช้จ่ายใดๆ ที่อาจมีในระหว่างการหยุดปฏิบัติงานนั้นให้น้อยที่สุด

(ข) หากที่ปรึกษามีได้ลงมือทำงานภายในกำหนดเวลา หรือไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือมีเหตุให้ผู้ว่าจ้างเชื่อได้ว่าที่ปรึกษาไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือล่วงเลยกำหนดเวลาแล้วเสร็จไปแล้ว หรือตกเป็นผู้ล้มละลาย ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันที

การบอกเลิกสัญญาดำเนินข้อ ๖.๑ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิรับหรือบังคับจากหลักประกันเงินค่าจ้างล่วงหน้า

(ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง
(ลงชื่อ).....พยาน

(ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง
(ลงชื่อ).....พยาน



หน้า หลักประกันการปฏิบัติ ตามสัญญาและเงินประกันผลงานทั้งหมดหรือแต่บางส่วน และมีสิทธิเรียกค่าเสียหายอื่น (ถ้ามี) จากที่ปรึกษาด้วย

๖.๒ ผู้ว่าจ้างอาจมีหนังสือบอกกล่าวให้ที่ปรึกษาทราบล่วงหน้าเมื่อใดก็ได้ว่าผู้ว่าจ้าง มีเจตนาที่จะระงับการทำงานของที่ปรึกษาไว้ชั่วคราวไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วน หรือจะบอกเลิกสัญญา ในกรณีที่ผู้ว่าจ้าง จะบอกเลิกสัญญา การบอกเลิกสัญญาดังกล่าวจะมีผลในเวลาไม่น้อยกว่า ๑๕ (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่ที่ปรึกษาได้รับหนังสือบอกกล่าวนั้น หรืออาจเร็วกว่าหรือช้ากว่ากำหนดเวลานั้นก็ได้แล้วแต่คู่สัญญาจะ ทำความตกลงกัน เมื่อที่ปรึกษาได้รับหนังสือบอกกล่าวนั้นแล้ว ที่ปรึกษาต้องหยุดปฏิบัติงานทันที ทั้งนี้ ที่ปรึกษา ไม่มีสิทธิได้รับค่าจ้างในระหว่างระงับการทำงานของที่ปรึกษาชั่วคราว และที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการทุกวิถีทาง เพื่อลดค่าใช้จ่ายใดๆ ที่อาจมีในระหว่างการหยุดปฏิบัติงานนั้นให้น้อยที่สุด

กรณีที่มีการระงับการทำงานของที่ปรึกษาชั่วคราวตามข้อ ๖.๒ ผู้ว่าจ้างจะจ่ายเงินเป็นค่าใช้จ่ายเท่าที่จำเป็นให้แก่ที่ปรึกษาตามที่ผู้ว่าจ้างเห็นสมควร

กรณีที่มีการเลิกสัญญาตามข้อ ๖.๒ ผู้ว่าจ้างจะชำระค่าจ้างตามส่วนที่ เป็นธรรมและเหมาะสมที่กำหนดในเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก - ให้แก่ที่ปรึกษา โดยคำนวณตั้งแต่ วันเริ่มปฏิบัติงานจนถึงวันบอกเลิกสัญญา นอกจากนี้ผู้ว่าจ้างจะคืนหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาหรือเงินประกันผลงาน รวมทั้งเงินชดเชยค่าเดินทาง และเงินค่าใช้จ่ายที่ได้ทรงจ่าย ไปตามสมควรและตามความเป็นจริง ซึ่งผู้ว่าจ้างยังมีได้ชำระให้แก่ที่ปรึกษาด้วย อย่างไรก็ตามเงินชดเชยและเงินที่ได้ชำระไปแล้วทั้งหมดจะต้องไม่เกินราคาค่าจ้างตามข้อ ๓

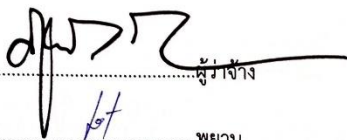
ข้อ ๗. สิทธิและหน้าที่ของที่ปรึกษา

๗.๑ ที่ปรึกษาจะต้องใช้ความชำนาญ ความระมัดระวัง และความขยันหมั่นเพียร ในการปฏิบัติงานตามสัญญาอย่างมีประสิทธิภาพ และจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วง เป็นไปตามมาตรฐานของวิชาชีพที่ยอมรับนับถือกันโดยทั่วไป

๗.๒ ค่าจ้างซึ่งผู้ว่าจ้างจะชำระแก่ที่ปรึกษาตามข้อ ๓ นั้น เป็นค่าตอบแทนเพียงอย่างเดียวเท่านั้นซึ่งที่ปรึกษาจะได้รับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามสัญญา นี้ที่ปรึกษาจะต้อง ไม่รับค่านายหน้าทางการค้า ส่วนลด เบี้ยเลี้ยง เงินช่วยเหลือหรือผลประโยชน์ใดๆ ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมหรือสิ่งตอบแทนใดๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสัญญานี้ หรือที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามสัญญานี้

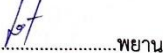
๗.๓ ที่ปรึกษาจะต้องไม่มีผลประโยชน์ใดๆ ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมในเงินค่าสิทธิ เงินบำเหน็จหรือค่านายหน้าใดๆ ที่เกี่ยวกับการนำวัสดุสิ่งของหรือกรรมวิธีใดๆ ที่มีทะเบียนสิทธิบัตรหรือได้รับการคุ้มครองทางทรัพย์สินทางปัญญาหรือตามกฎหมายอื่นใดมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ของสัญญานี้ เว้นแต่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายจะได้ตกลง

(ลงชื่อ).....



ผู้ว่าจ้าง

(ลงชื่อ).....



พยาน

(ลงชื่อ).....





(ลงชื่อ).....



พยาน

กันเป็นหนังสือว่าที่ปรึกษาอาจจะได้ผลประโยชน์หรือเงินเช่นว่านั้นได้

๗.๔ บรรดางานและเอกสารที่ที่ปรึกษาได้จัดทำขึ้นเกี่ยวกับสัญญานี้ให้ถือเป็นความลับและให้ตกเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ว่าจ้าง ที่ปรึกษาจะต้องส่งมอบบรรดางานและเอกสารดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้างเมื่อสิ้นสุดสัญญานี้ ที่ปรึกษาอาจเก็บสำเนาเอกสารไว้กับตนได้แต่ต้องไม่นำข้อความในเอกสารนั้นไปใช้ในกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวกับงานโดยไม่ได้ได้รับความยินยอมล่วงหน้าเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน

๗.๕ ผู้ว่าจ้างเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์หรือสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงสิทธิใดๆ ในผลงานที่ที่ปรึกษาได้ปฏิบัติงานตามสัญญานี้แต่เพียงฝ่ายเดียว และที่ปรึกษาจะนำผลงาน และ/หรือรายละเอียดของงานตามสัญญานี้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนไปใช้ หรือเผยแพร่ในกิจการอื่น นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้ในสัญญานี้ไม่ได้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน

๗.๖ บรรดาเครื่องมือ เครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์ทั้งหลาย ซึ่งผู้ว่าจ้างได้จัดให้ที่ปรึกษา ใช้หรือซึ่งที่ปรึกษาซื้อมาด้วยทุนทรัพย์ของผู้ว่าจ้าง หรือซึ่งผู้ว่าจ้างเป็นผู้จ่ายค่าใช้จ่ายให้ ถือว่าเป็นกรรมสิทธิ์ของ ผู้ว่าจ้างและต้องทำข้อความและเครื่องหมายที่แสดงว่าเป็นของผู้ว่าจ้างไว้ที่ทรัพย์สินดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ ที่ปรึกษาต้องใช้เครื่องมือ เครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ดังกล่าวอย่างเหมาะสมตามระเบียบของผู้ว่าจ้างหรือของทางราชการ ที่เกี่ยวข้องเพื่อกิจการที่เกี่ยวกับการจ้างที่ปรึกษาเท่านั้น

เมื่อที่ปรึกษาทำงานเสร็จหรือมีการเลิกสัญญา ที่ปรึกษาจะต้องทำบัญชีแสดงรายการเครื่องมือ เครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ทั้งหลายข้างต้นที่ยังคงเหลืออยู่ และจัดการโยกย้ายไปเก็บรักษาตามคำสั่ง ผู้ว่าจ้างโดยพลัน ที่ปรึกษาต้องดูแลเครื่องมือ เครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ดังกล่าวอย่างเหมาะสมตลอดเวลาที่ครอบครอง และต้องคืนเครื่องมือ เครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ดังกล่าวให้ครบถ้วนในสภาพดีตามความเหมาะสม แต่ไม่ต้องรับผิดชอบสำหรับความเสื่อมสภาพจากการใช้งานตามปกติ

๗.๗ ที่ที่ปรึกษาจะจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้และความชำนาญงานมาปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงานตามสัญญานี้และให้สอดคล้องกับขอบเขตของงานของที่ปรึกษาตามที่ปรากฏ ในเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก - การเปลี่ยนแปลงบุคลากรดังกล่าวจะต้องได้รับ ความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน

๗.๘ ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างพิจารณาเห็นว่า การดำเนินงานของบุคลากรที่ที่ปรึกษาจัดมาจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่งานตามสัญญานี้ ไม่ว่าในกรณีใดก็ตามผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะให้ที่ปรึกษาเปลี่ยนบุคลากรบางคนหรือทั้งหมดนั้นได้ และที่ปรึกษาต้องดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ว่าจ้างโดยเร็ว

การเปลี่ยนบุคลากรตามความในวรรคก่อน ที่ปรึกษาจะต้องเสนอรายชื่อบุคลากรที่จะปฏิบัติงานแทนนั้น ต่อผู้ว่าจ้างเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน

(ลงชื่อ).....
(ลงชื่อ)..... พยาน

(ลงชื่อ).....
(ลงชื่อ)..... พยาน

ข้อ ๘. ความรับผิดชอบของที่ปรึกษาต่อบุคคลภายนอก

๘.๑ ที่ปรึกษาจะต้องชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้าง และป้องกันมิให้ผู้ว่าจ้างต้องรับผิดชอบในบรรดาสิทธิเรียกร้องค่าเสียหาย ค่าใช้จ่าย หรือราคา รวมตลอดถึงการเรียกร้องโดยบุคคลภายนอก อันเกิดจากความผิดพลาดหรือการละเว้นไม่กระทำการของที่ปรึกษา หรือของลูกจ้างของที่ปรึกษา

๘.๒ ที่ปรึกษาจะต้องรับผิดชอบต่อการละเมิดบทบัญญัติแห่งกฎหมาย หรือการละเมิดลิขสิทธิ์หรือสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาอื่น รวมถึงสิทธิใดๆ ต่อบุคคลภายนอกเนื่องจากการปฏิบัติงานตามสัญญาโดยสิ้นเชิง

๘.๓ ที่ปรึกษาจะต้องจัดการประกันภัยกับบริษัทประกันภัยที่ผู้ว่าจ้างเห็นชอบ เพื่อความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก และเพื่อความสูญหายหรือเสียหายในทรัพย์สินซึ่งผู้ว่าจ้างเป็นผู้จัดหาให้ หรือสิ่งซื้อโดยทุนทรัพย์ของผู้ว่าจ้าง เพื่อให้ที่ปรึกษาไว้ใช้ในการปฏิบัติงานตามสัญญา โดยที่ปรึกษาเป็น ผู้ออกค่าใช้จ่ายในการประกันภัยเอง ทั้งนี้ เว้นแต่จะมีการตกลงกันไว้เป็นอย่างอื่นในสัญญานี้

ข้อ ๙. พันธหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง

ผู้ว่าจ้างจะมอบข้อมูลและสถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งผู้ว่าจ้างมีอยู่ให้แก่ที่ปรึกษาโดยไม่คิดมูลค่า และภายในเวลาอันควร

ในกรณีที่ที่ปรึกษาร้องขอความช่วยเหลือ ผู้ว่าจ้างจะพิจารณาให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกตามสมควร ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของที่ปรึกษาตามสัญญานี้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

ข้อ ๑๐. ค่าปรับ

กรณีที่ที่ปรึกษาทำงานไม่แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดในข้อ ๑ ที่ปรึกษาจะต้องเสียค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ (ศูนย์จุดหนึ่งศูนย์) ของวงเงินค่าจ้างตามข้อ ๓ นับถัดจากวันครบกำหนดในข้อ ๑ จนถึงวันที่ที่ปรึกษาปฏิบัติตามสัญญาถูกต้องครบถ้วน และผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับงานแล้ว

ข้อ ๑๑. การบังคับค่าปรับ ค่าเสียหาย และค่าใช้จ่าย

ในกรณีที่ที่ปรึกษาไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อใดข้อหนึ่งด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม จนเป็นเหตุให้เกิดค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแก่ผู้ว่าจ้าง ที่ปรึกษาต้องชดใช้ค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิงภายในกำหนด ๓๐ (สามสิบ) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจาก ผู้ว่าจ้าง หากที่ปรึกษาไม่ชดใช้ให้ถูกต้องครบถ้วนภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะหักเอาจากจำนวนเงินค่าจ้างของที่ปรึกษาที่ต้องชำระหรือบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา หรือเงินประกันผลงานได้ทันที

(ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง
(ลงชื่อ).....พยาน

(ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง
(ลงชื่อ).....พยาน

หากค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายที่บังคับจากเงินค่าจ้างที่ต้องชำระ หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา และเงินประกันผลงานแล้วยังไม่เพียงพอ ที่ปรึกษายินยอมชำระส่วนที่เหลือที่ยังขาดอยู่จนครบถ้วนตามจำนวนค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายนั้น ภายในกำหนด ๓๐ (สามสิบ) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

หากมีเงินค่าจ้างตามสัญญาที่หักไว้จ่ายเป็นค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแล้วยังเหลืออยู่อีกเท่าใด ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ที่ปรึกษาทั้งหมด

ข้อ ๑๒ (ก) เงินประกันผลงาน

ในการจ่ายเงินให้แก่ที่ปรึกษาแต่ละงวด ผู้ว่าจ้างจะหักเงินจำนวนร้อยละ - ของเงินที่ต้องจ่ายในงวดนั้นเพื่อเป็นประกันผลงาน หรือที่ปรึกษาอาจนำหนังสือค้ำประกันของธนาคารหรือหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารภายในประเทศซึ่งมีอายุการค้ำประกันตลอดอายุสัญญามามอบให้ผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันแทนก็ได้

ผู้ว่าจ้างจะคืนเงินประกันผลงาน และ/หรือหนังสือค้ำประกันของธนาคารดังกล่าว ตามวรรคหนึ่งโดยไม่มีดอกเบี้ยให้แก่ที่ปรึกษาพร้อมกับการจ่ายเงินค่าจ้างงวดสุดท้าย

ข้อ ๑๒ (ข) หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

ในขณะที่ทำสัญญานี้ที่ปรึกษาได้นำหลักประกันเป็น เป็นจำนวนเงิน บาท (.....) ซึ่งเท่ากับร้อยละ(.....) ของราคาค่าจ้างตามสัญญา มามอบไว้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญานี้

กรณีที่ปรึกษาใช้หนังสือค้ำประกันมาเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา หนังสือค้ำประกันดังกล่าวจะต้องออกโดยธนาคารที่ประกอบกิจการในประเทศไทย หรือโดยบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบตามแบบที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนด หรืออาจเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดก็ได้ และจะต้องมีอายุการค้ำประกันตลอดไปจนกว่าที่ปรึกษาพ้นข้อผูกพันตามสัญญานี้

หลักประกันจะต้องมีอายุครอบคลุมความรับผิดชอบที่ปรึกษาตลอดอายุสัญญา ถ้าหลักประกันที่ปรึกษานำมามอบให้ดังกล่าวลดลงหรือเสื่อมค่าลง หรือมีอายุไม่ครอบคลุมถึงความรับผิดชอบ ที่ปรึกษาตลอดอายุสัญญา ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม รวมถึงกรณีที่ปรึกษาส่งมอบงานล่าช้าเป็นเหตุให้ระยะเวลาแล้วเสร็จตาม

(ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง
(ลงชื่อ).....พยาน

(ลงชื่อ).....
(ลงชื่อ).....พยาน

สัญญาเปลี่ยนแปลงไป ที่ปรึกษาต้องหาหลักประกันใหม่หรือหลักประกันเพิ่มเติมให้มีจำนวนครบถ้วน ตามวรรคหนึ่ง มามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างภายใน ๐ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบไว้ตามข้อนี้ ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ที่ปรึกษา โดยไม่มีดอกเบี้ย เมื่อที่ปรึกษาพ้นจากข้อผูกพันและความรับผิดชอบที่ปวงตามสัญญานี้แล้ว

ข้อ ๑๓. การจ้างช่วง

ที่ปรึกษาจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่ การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน การที่ผู้ว่าจ้างได้อนุญาตให้จ้างช่วงงานแต่บางส่วนดังกล่าวนั้น ไม่เป็นเหตุให้ที่ปรึกษาหลุดพ้นจากความรับผิดชอบหรือพันธะหน้าที่ตามสัญญานี้ และที่ปรึกษาจะยังคง ต้องรับผิดชอบในความผิดและความประมาทเลินเล่อของผู้รับช่วงงาน หรือของตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับช่วงงานนั้นทุก ประการ

กรณี que ที่ปรึกษาไปจ้างช่วงงานแต่บางส่วนโดยฝ่าฝืนความในวรรคหนึ่ง ที่ปรึกษาต้องชำระค่า ปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๐ (สิบ) ของวงเงินของงานที่จ้างช่วงตามสัญญา ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิที่ผู้ ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

ข้อ ๑๔. การโอนสิทธิตามสัญญา

ที่ปรึกษาจะต้องไม่โอนสิทธิประโยชน์ใดๆ ตามสัญญานี้ให้แก่ผู้อื่นโดยไม่ได้รับความยินยอม เป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน เว้นแต่การโอนสิทธิที่จะรับเงินค่าจ้างตามสัญญานี้

ข้อ ๑๕. การงดหรือลดค่าปรับหรือขยายเวลาปฏิบัติงานตามสัญญา

ในกรณีที่มีเหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของผู้ว่าจ้าง หรือเหตุสุดวิสัย หรือเกิดจาก พุทธการณอันหนึ่งอันใดที่ที่ปรึกษาไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย หรือเหตุอื่นตามที่กำหนด ในกฎกระทรวง ซึ่งออกตาม ความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ทำให้ที่ปรึกษา ไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จ ตามเงื่อนไขและกำหนดเวลาแห่งสัญญานี้ได้ ที่ปรึกษาจะต้องแจ้งเหตุหรือพุทธการณดังกล่าวพร้อมหลักฐานเป็น หนังสือให้ผู้ว่าจ้างทราบ เพื่อของดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปภายใน ๑๕ (สิบห้า) วันนับถัดจากวันที่ เหตุนั้นสิ้นสุดลง หรือตามที่กำหนดในกฎกระทรวงดังกล่าว แล้วแต่กรณี

ถ้าที่ปรึกษาไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามความในวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าที่ปรึกษาได้สละสิทธิเรียกร้อง ในการที่จะของดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่ กรณีเหตุเกิดจาก

(ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง
(ลงชื่อ).....พยาน

(ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง
(ลงชื่อ).....พยาน

ความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้างซึ่งมีหลักฐานชัดเจนหรือผู้ว่าจ้างทราบดี อยู่แล้วตั้งแต่ต้น
การงดหรือลดค่าปรับ หรือขยายกำหนดเวลาทำงานตามวรรคหนึ่ง อยู่ในดุลพินิจ ของผู้ว่าจ้าง
ที่จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร

สัญญาที่ทำขึ้นเป็นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความ โดยละเอียด
ตลอดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และคู่สัญญาต่างยึดถือไว้ฝ่ายละ
หนึ่งฉบับ

ลงชื่อ.....  ผู้ว่าจ้าง
(นาย สิ้นต์ สารนันท์)

ลงชื่อ.....  
(นางเตือนรุ่ง สุวรรณโกล)

ลงชื่อ.....  พยาน
(นางรัตนะณี สุภิวงค์)

ลงชื่อ.....  พยาน
(นางสาวชลาลย์ เห่งน้อย)

เลขที่โครงการ ๖๔๐๙๗๒๖๒๕๖๘
เลขคู่มือสัญญา ๖๔๐๙๐๗๐๐๐๑๑๘

ภาคผนวก จ ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยการกรอกข้อมูลในรูปแบบออนไลน์







บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. ๔๓ น.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (๒๕๖๔). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (๒๕๖๔). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโคกสี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (๒๕๖๔). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์งาม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (๒๕๖๔). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำตากล้า. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (๒๕๖๔). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (๒๕๖๔). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (๒๕๖๔). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- อุทัย หิรัญโต. (๒๕๓๐). ระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: มาสเตอร์เพรส.
- กิตติ ภัคดีวัฒน์กุล. (๒๕๔๙). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์
- Mullins L.J. (๑๙๖๙). Management and Organizational behavior. London: Pitman Publishing.
- Taro Yamane. (๑๙๖๗). Statistics: an introductory analysis. New York: Harper and Row.