

รายงาน



ผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ

เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

โดย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร



0-4216- 5214

tambolplalo@hotmail.com

<https://plalo.go.th/>





รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภовาริชภูมิ
จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร



คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 12,098 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลปลาไหล เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์

เอกสารฉบับนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นแนวทางการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในปีต่อไป

คณะทำงาน

สารบัญ

คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
สารบัญตาราง.....	จ
บทคัดย่อ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3. ขอบเขตของการวิจัย.....	2
1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา.....	2
1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	2
1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร.....	3
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลปลาโหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร	5
2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	8
2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	12
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	17
2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	35
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	36
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย.....	38
4.1 ผลการศึกษาคความพึงพอใจ.....	38
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
4.1.2 ผลการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ งานด้านบริการการศึกษา.....	40
4.1.3 ผลการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานด้านรายได้หรือภาษี	44

4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	47
4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ งานด้านสาธารณสุข.....	50
4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม.....	53
บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
5.1. ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม.....	55
5.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล ในการให้บริการ 4 ด้าน	55
5.2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	55
5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ	55
5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	56
5.2.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	56
5.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน.....	56
5.3.1 ด้านการศึกษา	56
5.3.2 ด้านรายได้หรือภาษี.....	56
5.3.3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	55
5.3.4 งานด้านสาธารณสุข.....	55
5.4 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	56
ภาคผนวก.....	57
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น	57
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร	61
ภาคผนวก ค สัญญาจ้าง.....	63
ภาคผนวก ง ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิจังหวัดสกลนคร.....	73
บรรณานุกรม.....	79



สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านบริการ การศึกษา ของ เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร	42
ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือ ภาษี ของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร	45
ตารางที่ 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร	48
ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร	51



ชื่อเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

หน่วยงานศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
ปีที่จัดพิมพ์ 2568

บทคัดย่อ

การดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร โดยให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน วิทยาเขตสกลนคร เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ประชาชน นักเรียน/นักศึกษา ที่มาขอรับบริการ กับเทศบาลตำบลปลาไหล โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน จำนวน 374 ชุด พบว่า

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการใน ภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** คะแนนเฉลี่ย **4.906** คิดเป็นร้อยละ **98.11**

บทที่ 1 บทนำ

1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ต่างๆ ทั้งด้านสาธารณสุข การศึกษา การบริหารจัดการทรัพยากรในชุมชน และอื่นๆ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนจึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการประกันคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริการนั้น หนึ่งในเหตุผลสำคัญที่ต้องทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนคือการรับรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและการปรับปรุงคุณภาพการบริการ หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นมักพบกับความท้าทายต่างๆ ในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านงบประมาณ ข้อจำกัดด้านบุคลากร หรือการเปลี่ยนแปลงของสังคมและสิ่งแวดล้อม การรับรู้ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนช่วยให้หน่วยงานสามารถระบุข้อบกพร่องและโอกาสในการพัฒนาบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ นโยบายและข้อบังคับของรัฐบาลยังมีบทบาทสำคัญในการกำหนดมาตรฐานและคุณภาพของการให้บริการสาธารณะ รัฐบาลมักมีการกำหนดนโยบายเพื่อให้การเป็นไปตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีความสอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานที่กำหนดไว้

การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการประเมินยังเป็นสิ่งสำคัญ การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการบริการช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนและหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณภาพการบริการมีความโปร่งใสและความรับผิดชอบในการทำงานของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนมีความเชื่อถือและความไว้วางใจในหน่วยงานมากขึ้น

ดังนั้นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนยังช่วยให้หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนานโยบายและแผนงานที่ตรงกับความต้องการของประชาชนและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ผลการประเมินสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนและกำหนดนโยบายใหม่ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน

ท้ายที่สุด การประเมินความพึงพอใจของประชาชนยังช่วยให้หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถประเมินผลการดำเนินงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ว่ามีการปฏิบัติงานที่ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และสามารถปรับปรุงแผนงานเพื่อให้บรรลุผลที่ดียิ่งขึ้น การบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนย่อมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและมีความสุขมากขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตและความเจริญก้าวหน้าของชุมชนโดยรวม

1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

1.3. ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ทั้งนี้คณะผู้ดำเนินงานได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ใน 4 งาน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

1. ด้านการศึกษา
2. ด้านรายได้หรือภาษี
3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. ด้านสาธารณสุข

โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

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

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อ เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 12,098 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

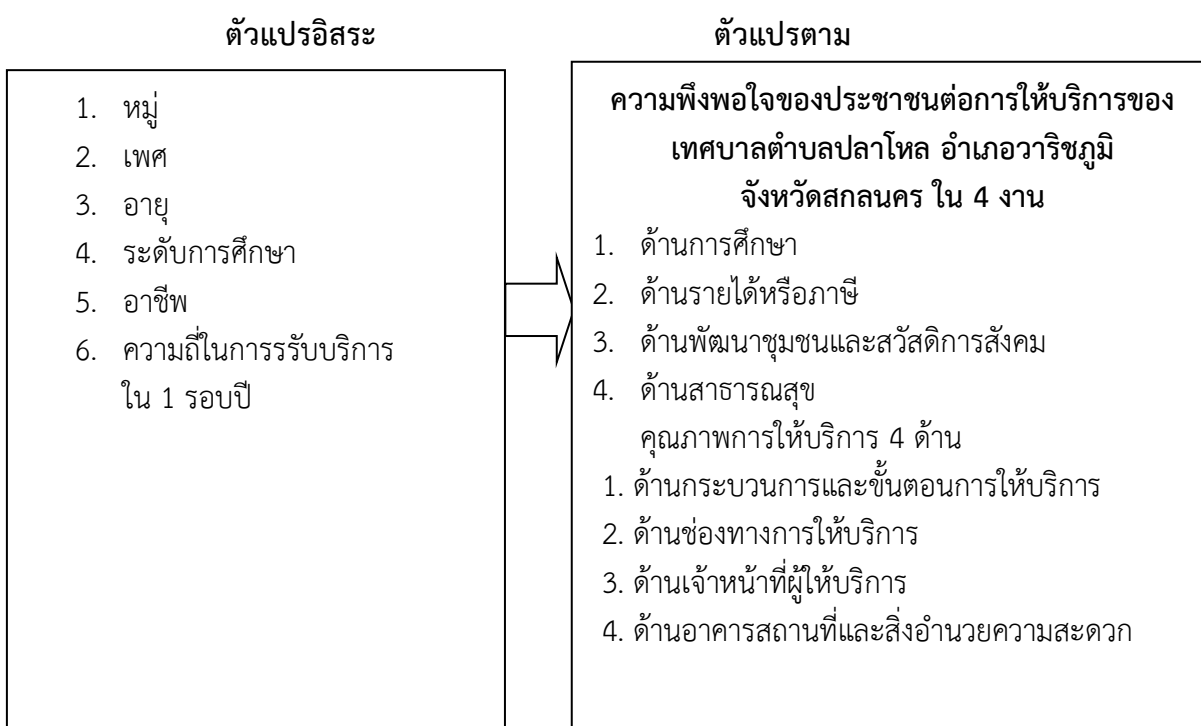
โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ จำนวน 374 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข
3. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

ประชาชน หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐและเอกชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของประชาชนการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ต่องานด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ได้จัดระบบขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจน มีการติดประกาศ แจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับ ทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น

บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษครั้งนี้ คณะผู้ดำเนินงานได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและวรรณกรรมต่างๆ ต่างประเทศ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการศึกษครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

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

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ที่ตั้งของเทศบาลตำบลปลาไหล

สำนักงานเทศบาลตำบลปลาไหล ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 4 บ้านปลาไหล ตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ทางทิศเหนือของจังหวัดสกลนคร อยู่ในเขตระหว่างละติจูด 103 องศา 35 ลิปดา ถึงละติจูด 103 องศา 45 ลิปดา และลองจิจูด 17 องศา 15 ลิปดา ถึงลองจิจูด 17 องศา 25 ลิปดา มีเนื้อที่ประมาณ 115 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 71,875 ไร่ มีระยะห่างจากอำเภวาริชภูมิ ประมาณ 7 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดสกลนคร ประมาณ 62 กิโลเมตร อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 700 กิโลเมตร

เทศบาลตำบลปลาไหล มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลพังโคน และตำบลม่วงไข่ อำเภอฟังโคน

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลแร่ อำเภอฟังโคน

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลหนองลาด อำเภวาริชภูมิ และตำบลตาลเ็น อำเภอสว่างแดนดิน

ประชากร รวมทั้งหมด จำนวน 12,098 คน

- ชาย จำนวน 5,946 คน

- หญิง จำนวน 6,152 คน

ลำดับที่	หมู่ที่/บ้าน	ชาย	หญิง	รวม
1	หมู่ที่ 1 บ้านพังฮอ	416	381	797
2	หมู่ที่ 2 บ้านจิว	302	331	633
3	หมู่ที่ 3 บ้านดอนยานาง	443	451	894
4	หมู่ที่ 4 บ้านปลาไหล	487	539	1,026
5	หมู่ที่ 5 บ้านไฮ่	479	463	942
6	หมู่ที่ 6 บ้านนาบ่อ	370	408	778
7	หมู่ที่ 7 บ้านผักตบ	280	277	557

ลำดับที่	หมู่ที่/บ้าน	ชาย	หญิง	รวม
8	หมู่ที่ 8 บ้านโคกศาลา	432	459	891
9	หมู่ที่ 9 บ้านดงเชียงเครือ	245	239	484
10	หมู่ที่ 10 บ้านปลาไหลน้อย	287	279	566
11	หมู่ที่ 11 บ้านดงคำโพธิ์	730	704	1,434
12	หมู่ที่ 12 บ้านหนองท่ม	504	514	1,018
13	หมู่ที่ 13 บ้านพรสวรรค์	223	255	478
14	หมู่ที่ 14 บ้านโนนอุดม	307	336	643
15	หมู่ที่ 15 บ้านโค้งปากกล้วย	135	165	300
16	หมู่ที่ 16 บ้านผักตบ	316	352	668

- จำนวนครัวเรือน จำนวน 4,437 ครัวเรือน

ข้อมูล ณ เดือน 5 มิถุนายน 2568

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลปลาไหล มีอาชีพหลัก ทำนา อาชีพรอง ทำไร่ ทำสวนผลไม้ มีผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญและเป็นสินค้า OTOP คือ ข้าวหอมทอง บ้านนาบ่อ หมู่ที่ 6 ตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

มีเขตการปกครองทั้งหมด 16 หมู่บ้าน ดังนี้

1. บ้านพังฮอ	หมู่ที่ 1	9. บ้านดงเชียงเครือ	หมู่ที่ 9
2. บ้านจั่ว	หมู่ที่ 2	10. บ้านปลาไหลน้อย	หมู่ที่ 10
3. บ้านดอนยานาง	หมู่ที่ 3	11. บ้านดงคำโพธิ์	หมู่ที่ 11
4. บ้านปลาไหล	หมู่ที่ 4	12. บ้านหนองท่ม	หมู่ที่ 12
5. บ้านไฮ่	หมู่ที่ 5	13. บ้านพรสวรรค์	หมู่ที่ 13
6. บ้านนาบ่อ	หมู่ที่ 6	14. บ้านโนนอุดม	หมู่ที่ 14
7. บ้านผักตบ	หมู่ที่ 7	15. บ้านโค้งปากกล้วย	หมู่ที่ 15
8. บ้านโคกศาลา	หมู่ที่ 8	16. บ้านผักตบ	หมู่ที่ 16

โครงสร้างและคณะผู้บริหาร

คณะผู้บริหาร

1. นายอภิสิทธิ์ ยศสมพงษ์	นายกเทศมนตรีตำบลปลาไหล
2. นายคำเชื่อง ร่มเกษ	รองนายกเทศมนตรีตำบลปลาไหล
3. นายสุรชัย อินทรพานิชย์	รองนายกเทศมนตรีตำบลปลาไหล
4. นายเวศยัน ไชยนนท์	เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลปลาไหล
5. นายสรศักดิ์ ป้องคำศรี	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลปลาไหล

มีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน

1. นายยุทธสันต์ เหมะธูลิน	ประธานสภาเทศบาลตำบลปลาไหล
2. นายประสพ นาเชียงใต้	รองประธานสภาเทศบาลตำบลปลาไหล
3. นายประยุทธ สาลีศรี	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลปลาไหล เขต 1



4. นางศรีสวาท หินอ่อน	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลปลาไหล เขต 1
5. นายละยอม ทศมี	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลปลาไหล เขต 1
6. นายหนูธิน เข้มรัตน์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลปลาไหล เขต 1
7. นายปัญญา โมราราช	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลปลาไหล เขต 2
8. นายสำเร็จ สัตถาผล	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลปลาไหล เขต 2
9. นายคำไสย ร่มเกษ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลปลาไหล เขต 2
10. นางถาวร อินทรพานิชย์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลปลาไหล เขต 2
11. นายโสภณ ภูเวียงแก้ว	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลปลาไหล เขต 2
12. นางวิไลวรรณ อินธิดา	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลปลาไหล เขต 2

โครงสร้างการปฏิบัติงาน แบ่งได้ดังนี้

1. คณะผู้บริหาร
2. สมาชิกสภา
3. ปลัดเทศบาล
4. รองปลัดเทศบาล
5. สำนักปลัดเทศบาล
6. กองคลัง
7. กองช่าง
8. กองการศึกษา
9. กองสวัสดิการสังคม
10. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
11. หน่วยตรวจสอบภายใน

งานที่ให้บริการ

งานการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน
ที่มาใช้บริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลดำเนินการเป็นประจำในปีงบประมาณ 2568
(ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 – กันยายน 2568) จำนวน 4 งาน ดังต่อไปนี้

- ☐ 5.1 งานด้านบริการกฎหมาย
- ☐ 5.2 งานด้านทะเบียน
- ☐ 5.3 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ☐ 5.4 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- ☐ 5.5 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- ☒ 5.6 งานด้านการศึกษา
- ☐ 5.7 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ☒ 5.8 งานด้านรายได้หรือภาษี
- ☒ 5.9 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ☒ 5.10 งานด้านสาธารณสุข
- ☐ 5.11 งานด้านอื่นๆ

2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่บริหารจัดการและให้บริการประชาชนในพื้นที่ที่กำหนด มีการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางลงมาเพื่อให้การบริการและการพัฒนาพื้นที่เป็นไปอย่างเหมาะสมและตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็งและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government Organization) หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการ และให้บริการประชาชนในพื้นที่ท้องถิ่นนั้น ๆ โดยมีการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางลงมาสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การบริการและการพัฒนาพื้นที่เป็นไปอย่างเหมาะสมและตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. การบริการประชาชน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและตรงจุด การบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครอบคลุมหลายด้าน เช่น การจัดการขยะ การดูแลสวนสาธารณะ การจัดการน้ำท่วม การให้บริการสาธารณสุข และการส่งเสริมการศึกษา เป็นต้น

2. การพัฒนาท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ ทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืน และสร้างความเจริญก้าวหน้าในท้องถิ่น การพัฒนาท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

3. การกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางมาสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ง่ายขึ้น การกระจายอำนาจยังช่วยลดภาระงานของรัฐบาลกลาง และทำให้การบริหารงานในระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. การมีส่วนร่วมของประชาชน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารและการพัฒนาท้องถิ่น เช่น การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น การเข้าร่วมประชุมและแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมของประชาชนจะช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างโปร่งใสและตรงตามความต้องการของประชาชน

5. การส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีของท้องถิ่น ทำให้เกิดความภาคภูมิใจและการสืบสานประเพณีของชุมชน การส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นยังช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ ซึ่งเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับชุมชน

หน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และความรับผิดชอบหลากหลาย ดังนี้

1. การบริหารและการจัดการสาธารณูปโภค

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการบริหารและการจัดการสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น การจัดการน้ำประปา การจัดการไฟฟ้า การจัดการขยะ และการดูแลสวนสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ

2. การจัดการศึกษา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการส่งเสริมและพัฒนาศึกษาในพื้นที่ เช่น การสร้างโรงเรียน การจัดการเรียนการสอน และการให้ทุนการศึกษา เพื่อให้เด็กและเยาวชนในพื้นที่ได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ

3. การส่งเสริมสุขภาพ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ เช่น การสร้างโรงพยาบาล การจัดการบริการสาธารณสุข และการส่งเสริมการออกกำลังกาย เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี

4. การส่งเสริมเศรษฐกิจ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจในพื้นที่ เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยว การสนับสนุนธุรกิจในท้องถิ่น และการจัดการตลาด เพื่อให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน

5. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น การเตรียมความพร้อมในการรับมือกับภัยธรรมชาติ การจัดการภัยพิบัติ และการฟื้นฟูหลังเกิดภัยพิบัติ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับความปลอดภัยและการช่วยเหลือที่เหมาะสม



การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งออกเป็นหลายระดับ เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การบริหารงานในแต่ละระดับมีลักษณะและความรับผิดชอบที่แตกต่างกันไป

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

อบจ. เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการและพัฒนาท้องถิ่นในระดับจังหวัด อบจ. มีหน้าที่ในการสนับสนุนและประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับย่อย เช่น เทศบาล และ อบต. เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. เทศบาล

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการและพัฒนาท้องถิ่นในระดับเมือง เทศบาลมีหน้าที่ในการจัดการสาธารณูปโภคต่าง ๆ การส่งเสริมการศึกษา การส่งเสริมสุขภาพ และการพัฒนาเศรษฐกิจในพื้นที่

3. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

อบต. เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการและพัฒนาท้องถิ่นในระดับตำบล อบต. มีหน้าที่ในการจัดการสาธารณูปโภค การส่งเสริมการศึกษา การส่งเสริมสุขภาพ และการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับชุมชน

การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government Organization Development) เป็นกระบวนการที่สำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการบริหารงานท้องถิ่น การพัฒนาสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

1. การฝึกอบรมบุคลากร การพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสิ่งสำคัญ การจัดการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารจัดการ การใช้เทคโนโลยี การจัดการสิ่งแวดล้อม และการบริการประชาชน จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร
2. การใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานท้องถิ่น เช่น ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ระบบการจัดการข้อมูล (MIS) และการใช้แอปพลิเคชันในการให้บริการประชาชน จะช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
3. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความชัดเจนและมีมาตรฐาน เช่น การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การกำหนดขั้นตอนการทำงาน และการใช้ระบบการบริหารงานคุณภาพ (QMS) จะช่วยลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน



การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

1. การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมประชุมและแสดงความคิดเห็น การจัดการประชุมสาธารณะ การรับฟังความคิดเห็นผ่านแบบสอบถาม หรือการจัดกิจกรรมที่เชิญประชาชนเข้าร่วม จะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานและการตัดสินใจ
2. การให้ข้อมูลที่โปร่งใส การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น งบประมาณ โครงการพัฒนา และผลการดำเนินงาน ผ่านเว็บไซต์หรือสื่อสาธารณะ จะช่วยสร้างความโปร่งใสและเชื่อถือได้ในการบริหารงาน
3. การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วม การจัดกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์ เช่น งานประเพณี งานอาสาสมัคร หรือการจัดเวิร์กช็อป จะช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน

การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

1. การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมประชุมและแสดงความคิดเห็น การจัดการประชุมสาธารณะ การรับฟังความคิดเห็นผ่านแบบสอบถาม หรือการจัดกิจกรรมที่เชิญประชาชนเข้าร่วม จะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานและการตัดสินใจ
2. การให้ข้อมูลที่โปร่งใส การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น งบประมาณ โครงการพัฒนา และผลการดำเนินงาน ผ่านเว็บไซต์หรือสื่อสาธารณะ จะช่วยสร้างความโปร่งใสและเชื่อถือได้ในการบริหารงาน
3. การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วม การจัดกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์ เช่น งานประเพณี งานอาสาสมัคร หรือการจัดเวิร์กช็อป จะช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน

การพัฒนาระบบการบริหารงาน

1. การนำแนวคิดการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (Participatory Management) เป็นแนวคิดที่เน้นให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการดำเนินงาน ซึ่งจะช่วยสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร
2. การใช้ระบบการบริหารงานคุณภาพ (QMS) การนำระบบการบริหารงานคุณภาพ เช่น ISO 9001 มาใช้ในการบริหารงานท้องถิ่น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการทำงาน รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน
3. การพัฒนาแผนกลยุทธ์ระยะยาว การพัฒนาแผนกลยุทธ์ระยะยาวที่มีเป้าหมายชัดเจนและเป็นรูปธรรม จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีทิศทางการทำงานที่ชัดเจนและสามารถพัฒนาไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้



การส่งเสริมความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ

1. การสร้างความร่วมมือกับภาคประชาสังคม การทำงานร่วมกับองค์กรภาคประชาสังคม เช่น องค์กรพัฒนาเอกชน สมาคม และกลุ่มชุมชน จะช่วยเสริมสร้างความร่วมมือและเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาท้องถิ่น
2. การสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน การทำงานร่วมกับภาคเอกชน เช่น การร่วมลงทุนใน โครงการพัฒนาสาธารณูปโภค การสนับสนุนธุรกิจท้องถิ่น และการสร้างโอกาสในการจ้างงาน จะช่วยเพิ่มรายได้และสร้างความเจริญก้าวหน้าในท้องถิ่น
3. การสร้างความร่วมมือกับภาควิชาการ การทำงานร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานวิจัย เช่น การทำวิจัยร่วม การจัดฝึกอบรม และการแลกเปลี่ยนข้อมูล จะช่วยเพิ่มความรู้และทักษะในการบริหารงานท้องถิ่น

2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศในระดับฐานราก โดยมุ่งเน้นให้การพัฒนาและการบริหารจัดการเป็นไปตามความต้องการและประโยชน์สูงสุดของประชาชนในท้องถิ่น การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลายมิติ ทั้งการพัฒนาท้องถิ่น การจัดการทรัพยากร การให้บริการสาธารณะ และการส่งเสริมประชาธิปไตย นอกจากนี้ยังมีหน้าที่เฉพาะด้านต่าง ๆ ที่ต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. การพัฒนาท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาท้องถิ่นในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งรวมถึงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมกิจกรรมทางเศรษฐกิจ การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชน และการสนับสนุนการอนุรักษ์และส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่น
2. การจัดการทรัพยากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องบริหารจัดการทรัพยากรในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน เพื่อให้ทรัพยากรธรรมชาติสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่องและไม่เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
3. การให้บริการสาธารณะ หนึ่งในหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือการจัดหาบริการสาธารณะที่จำเป็นให้กับประชาชน เช่น การบริการด้านสุขภาพ การศึกษา การคมนาคม และการสาธารณสุขต่าง ๆ
4. การส่งเสริมประชาธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจและการบริหารจัดการท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. การบริหารจัดการทั่วไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการบริหารจัดการเรื่องการเงิน การบุคคล และการวางแผนพัฒนา ซึ่งรวมถึงการจัดการงบประมาณ การจัดการทรัพยากรบุคคล การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การวางแผนพัฒนาโครงการต่าง ๆ และการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
2. การบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้บริการที่เกี่ยวกับสุขภาพ การศึกษา การคมนาคม และการสาธารณสุขปโภค เช่น การจัดการโรงพยาบาลหรือสถานอนามัย การจัดการโรงเรียน การพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะ และการจัดการระบบน้ำประปาและไฟฟ้า
3. การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น เช่น การปลูกป่า การจัดการน้ำ การป้องกันและลดมลพิษ การจัดการขยะ และการส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน
4. การส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น การพัฒนาและส่งเสริมกิจกรรมทางเศรษฐกิจในท้องถิ่นเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การส่งเสริมธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง การสนับสนุนการเกษตรและอุตสาหกรรมท้องถิ่น การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และการสร้างโอกาสในการจ้างงาน
5. การส่งเสริมวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการอนุรักษ์และส่งเสริมวัฒนธรรม ประเพณี และการท่องเที่ยวในท้องถิ่น เช่น การจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรม การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ และการสนับสนุนการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว
6. การมีส่วนร่วมของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเปิดโอกาสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจและการบริหารจัดการท้องถิ่น เช่น การจัดการประชุมสาธารณะ การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนา และการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มชุมชน

การบริหารจัดการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. การวางแผนพัฒนา การวางแผนพัฒนาเป็นกระบวนการที่สำคัญในการกำหนดแนวทางและเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่มีความครอบคลุมและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้
2. การบริหารงบประมาณ การบริหารงบประมาณเป็นหน้าที่สำคัญในการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการจัดทำงบประมาณที่เป็นธรรมและโปร่งใส
3. การบริหารบุคคล การบริหารบุคคลเป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
4. การติดตามและประเมินผล การติดตามและประเมินผลเป็นขั้นตอนสำคัญในการวัดผลการดำเนินงานและการพัฒนาท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการส่งเสริมประชาธิปไตย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการบริหารจัดการท้องถิ่น เช่น การจัดการประชุมสาธารณะ การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนา การส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชนจะช่วยให้การบริหารจัดการท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น

ความท้าทายในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แม้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น แต่ก็ยังต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการ เช่น การขาดแคลนทรัพยากร การขาดความรู้ความสามารถของบุคลากร การบริหารจัดการที่ไม่เป็นธรรมและโปร่งใส และการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นแนวคิดที่สำคัญในหลายสาขาวิชา เช่น จิตวิทยา การจัดการ การตลาด และการพัฒนาองค์กร ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าเป็นไปตามที่คาดหวังหรือเกินกว่าที่คาดหวัง ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจได้ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่ออธิบายและวัดผลความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. **ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction)** เป็นการวัดความพึงพอใจในภาพรวมของชีวิตของบุคคล ซึ่งรวมถึงการประเมินด้านต่าง ๆ เช่น การงาน ครอบครัว สุขภาพ และการเงิน
2. **ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)** เป็นความรู้สึกของพนักงานต่อการทำงานของตนเอง ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และความพร้อมในการพัฒนา
3. **ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)** เป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อสินค้าหรือบริการ ซึ่งมีผลต่อความภักดีต่อแบรนด์และการซื้อซ้ำ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. **ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation-Disconfirmation Theory)** ทฤษฎีนี้กล่าวว่าความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่มีต่อสินค้าหรือบริการกับผลลัพธ์ที่ได้รับ หากผลลัพธ์ที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง จะเกิดความพึงพอใจ หากต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจ
2. **ทฤษฎีความต้องการ (Maslow's Hierarchy of Needs)** ทฤษฎีนี้เสนอว่า ความพึงพอใจเกิดจากการตอบสนองความต้องการในลำดับขั้นต่าง ๆ เริ่มจากความต้องการพื้นฐาน เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย ไปจนถึงความต้องการที่สูงขึ้น เช่น ความสำเร็จในชีวิตและการพัฒนาตนเอง
3. **ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)** ทฤษฎีนี้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานออกเป็นสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factors) ที่ถ้าไม่มีจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ
4. **ทฤษฎีความยุติธรรม (Equity Theory)** ทฤษฎีนี้เสนอว่าความพึงพอใจของบุคคลเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ตนได้รับกับสิ่งที่ผู้อื่นได้รับ ถ้ารู้สึกว่าได้รับอย่างเป็นธรรม จะเกิดความพึงพอใจ
5. **ทฤษฎีการประเมินตนเอง (Self-Perception Theory)** ทฤษฎีนี้กล่าวว่าบุคคลประเมินความพึงพอใจของตนเองจากการสังเกตพฤติกรรมของตนและผลลัพธ์ที่ได้รับ ถ้าพฤติกรรมสอดคล้องกับผลลัพธ์ที่ต้องการ จะเกิดความพึงพอใจ



ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล** รวมถึงลักษณะนิสัย ประสบการณ์ส่วนตัว และทัศนคติของบุคคล ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการรับรู้และการประเมินความพึงพอใจ
2. **ปัจจัยด้านสังคม** เช่น ความสัมพันธ์กับผู้อื่น สภาพแวดล้อมทางสังคม และการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวและเพื่อน
3. **ปัจจัยด้านองค์กร** เช่น วัฒนธรรมองค์กร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
4. **ปัจจัยด้านการบริการ** คุณภาพของสินค้าหรือบริการ การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจมีหลายวิธี ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และประเภทของความพึงพอใจที่ต้องการวัด ตัวอย่างเช่น

1. **แบบสอบถาม (Questionnaires)** เป็นวิธีที่ใช้อย่างแพร่หลายในการวัดความพึงพอใจ โดยการตั้งคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์และความรู้สึกของบุคคลต่อตัวแปรต่าง ๆ
2. **การสัมภาษณ์ (Interviews)** เป็นวิธีที่สามารถเก็บข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลได้ โดยการสนทนากับบุคคลอย่างละเอียด
3. **การสังเกต (Observation)** เป็นวิธีที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมและปฏิกิริยาของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ
4. **การใช้มาตราส่วนการประเมิน (Rating Scales)** เป็นการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับต่าง ๆ เช่น การใช้มาตราส่วน Likert ที่มีระดับตั้งแต่ “ไม่พอใจอย่างยิ่ง” ถึง “พอใจอย่างยิ่ง”

การประยุกต์ใช้ความพึงพอใจในองค์กร

1. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์** ความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน การรักษาพนักงาน และการลดอัตราการลาออก องค์กรสามารถใช้ผลการวัดความพึงพอใจในการพัฒนานโยบายและกลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์
2. **การตลาด** ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลต่อความภักดีต่อแบรนด์ การซื้อซ้ำ และการแนะนำสินค้าหรือบริการให้ผู้อื่น การวัดความพึงพอใจของลูกค้าช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงคุณภาพสินค้าหรือบริการได้อย่างตรงจุด
3. **การพัฒนาองค์กร** ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานมีผลต่อความมุ่งมั่นและความทุ่มเทในการทำงาน องค์กรสามารถใช้ผลการวัดความพึงพอใจในการวางแผนการพัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน

การส่งเสริมความพึงพอใจ

1. **การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี** การสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมความร่วมมือและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร
2. **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์** การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานเพื่อเพิ่มความสามารถและความมั่นใจในการทำงาน
3. **การส่งเสริมการมีส่วนร่วม** การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการวางแผนพัฒนาองค์กร
4. **การจัดการความเครียด** การจัดกิจกรรมหรือโปรแกรมที่ช่วยลดความเครียดและส่งเสริมสุขภาพจิตของพนักงาน

สรุป

ความพึงพอใจเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญและมีผลต่อหลายด้านของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจในชีวิต การทำงาน หรือการบริโภคสินค้าและบริการ ทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจช่วยให้องค์กรและบุคคลสามารถเข้าใจและวัดผลความพึงพอใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ การประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การตลาด และการพัฒนาองค์กรสามารถช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับบุคคลได้อย่างยั่งยืน

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหัวข้อที่มีความสำคัญในหลากหลายสาขาวิชา เช่น การตลาด การบริหารจัดการ และจิตวิทยา การบริการมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า การพัฒนาและการรักษาคุณภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ ทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงและพัฒนาการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในบทความนี้จะกล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในมิติต่าง ๆ ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. **การให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence)** หมายถึงการให้บริการที่มีคุณภาพสูง เกินความคาดหวังของลูกค้า และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า การให้บริการที่เป็นเลิศต้องอาศัยการทำงานร่วมกันของทุกฝ่ายในองค์กรและการปรับปรุงกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. **ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship)** การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการที่มีคุณภาพ ความสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยสร้างความภักดีและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า
3. **การจัดการประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience Management)** เป็นการจัดการและออกแบบประสบการณ์ของลูกค้าตลอดการติดต่อกับองค์กร ตั้งแต่การค้นหา

ข้อมูล การซื้อสินค้า หรือบริการ การใช้สินค้า หรือบริการ จนถึงการใช้บริการหลังการขาย
การจัดการประสบการณ์ลูกค้าที่ดีจะช่วยสร้างความพึงพอใจและความภักดีในระยะยาว

ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

1. **ทฤษฎีช่องว่างการให้บริการ (SERVQUAL Model)** ทฤษฎีนี้ถูกพัฒนาโดย Parasuraman, Zeithaml, และ Berry โดยระบุช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับการรับรู้คุณภาพของการบริการ ซึ่งประกอบด้วย 5 ช่องว่างหลัก ได้แก่
 - ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับการรับรู้ของผู้บริหารเกี่ยวกับความคาดหวังนั้น
 - ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารกับการออกแบบบริการ
 - ช่องว่างระหว่างการออกแบบบริการกับการให้บริการจริง
 - ช่องว่างระหว่างการให้บริการจริงกับการสื่อสารกับลูกค้า
 - ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับ
2. **ทฤษฎีการตลาดเชิงความสัมพันธ์ (Relationship Marketing Theory)** ทฤษฎีนี้เสนอว่าการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความภักดีและความพึงพอใจ การตลาดเชิงความสัมพันธ์มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ทางอารมณ์กับลูกค้าโดยการให้บริการที่เหนือกว่าความคาดหวัง
3. **ทฤษฎีการบริการด้วยหัวใจ (Service-Profit Chain Theory)** ทฤษฎีนี้เสนอว่าการบริการที่ดีนำไปสู่ความพึงพอใจของพนักงาน ความพึงพอใจของพนักงานนำไปสู่การบริการที่ดี ซึ่งส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและความภักดี และสุดท้ายก็คือผลกำไรขององค์กร
4. **ทฤษฎีการจัดการการบริการ (Service Management Theory)** ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นการจัดการกระบวนการให้บริการ การพัฒนามาตรฐานการบริการ การฝึกอบรมพนักงาน และการประเมินผลการให้บริการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพสูงสุด
5. **ทฤษฎีการประเมินการบริการ (Service Quality Theory)** ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นการประเมินและวัดคุณภาพของการบริการ โดยใช้เกณฑ์ต่าง ๆ เช่น ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ



ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ

1. **คุณภาพของพนักงาน (Employee Quality)** การบริการที่ดีมักเกิดจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และมีทัศนคติที่ดี การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานเป็นสิ่งสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ
2. **กระบวนการให้บริการ (Service Process)** กระบวนการที่ราบรื่นและมีประสิทธิภาพจะช่วยให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่นและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
3. **สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)** สิ่งแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และเป็นมิตรจะช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ
4. **เทคโนโลยี (Technology)** การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เช่น ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบการจัดการการบริการ (Service Management System) ช่วยให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น

การวัดผลการให้บริการ

1. **การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Survey)** เป็นวิธีที่ใช้บ่อยที่สุดในการวัดผลการให้บริการ โดยการตั้งคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์และความรู้สึกของลูกค้าต่อการบริการที่ได้รับ
2. **การวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality Measurement)** การใช้มาตรฐานต่าง ๆ เช่น SERVQUAL เพื่อประเมินคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ
3. **การประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน (Employee Performance Evaluation)** การประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้เกณฑ์ต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ และการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
4. **การใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators - KPIs)** การกำหนดและติดตามตัวชี้วัดต่าง ๆ เช่น ระยะเวลาในการตอบสนอง จำนวนคำร้องเรียน และอัตราการกลับมาใช้บริการของลูกค้า

การพัฒนาการให้บริการ

1. **การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน (Training and Development)** การฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้และทักษะในการให้บริการ การสร้างทัศนคติที่ดี และการสร้างความตระหนักในสำคัญของการบริการ
2. **การปรับปรุงกระบวนการให้บริการ (Service Process Improvement)** การวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น
3. **การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ (Service Technology Implementation)** การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกสบายให้กับลูกค้า
4. **การจัดการข้อร้องเรียนและการรับฟังความคิดเห็น (Complaint Management and Feedback)** การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการ

สรุป

การให้บริการเป็นหัวข้อที่มีความสำคัญและมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว ทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงและพัฒนาการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการที่ดีไม่เพียงแต่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า แต่ยังช่วยสร้างความภักดีและการกลับมาใช้บริการซ้ำ การพัฒนาและรักษาคุณภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง

2.6 บรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เทศบาลตำบลบงใต้ (2566) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบงใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการของ เทศบาลตำบลบงใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทั้ง 4 งาน ประกอบไปด้วย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในมิติการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดีมาก คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.30

เทศบาลตำบลปลาไหล (2566) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการการศึกษา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.81

เทศบาลตำบลพรรณานิคม (2566) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.43

เทศบาลตำบลท่าศิลา (2566) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.71



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ (2566) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสังคมสงเคราะห์ งานด้านประสานสาธารณสุข และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ อยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20

เทศบาลตำบลปลาไหล (2566) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ในการให้บริการ 5 งาน ได้แก่ งานด้านบริการการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.43

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงชุม (2566) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 5 งาน ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.63

เทศบาลตำบลปลาไหล (2566) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค งานรับชำระภาษี งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.37

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้ดำเนินการ ได้ดำเนินการ ดังรายละเอียดหัวข้อต่อไปนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 13,289 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ ดังสมการด้านล่าง จากนั้นเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{12,098}{1 + 12,098(0.05)^2} = 387.197$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในแต่ละด้าน เท่ากับ 387.197 คน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน ± 5 เพื่อการเก็บข้อมูลให้ครบถ้วน คณะทำงานใช้แบบสอบถาม 400 ชุด ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาที่ใช้ตั้งเป็นคำถาม โดยการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการวิจัย และอาศัยเอกสารกับรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร โดยใช้หลักเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชากรต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จากนั้นกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุง
3. ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. ก่อนการทดสอบแบบสอบถาม ได้ประชุมคณะทำงาน ประกอบด้วยหัวหน้าทีม

ทำงาน 1 คน เจ้าหน้าที่จำนวน 5 คน และนักศึกษาจำนวน 5 คน ซึ่งเป็นบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เพื่อสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริง และถูกต้อง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูลแล้วนั้น คณะทำงาน ได้ศึกษาทบทวนเส้นทางและจุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ เพื่อให้ได้ข้อมูลของผู้รับบริการงานทั้ง 4 งาน ประกอบด้วย ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ ไปทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และคำนวณร้อยละ จำแนกเป็นรายชื่อของคำถาม การคำนวณผลทั้งหมดกระทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลในการวิจัย ได้แก่

1. ร้อยละ (Percentage)

เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมากโดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้ (กิตติ ภัคดีวัฒนะกุล, 2549)

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

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	F	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Mean)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	N	แทน	จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นการวัดการกระจายที่นิยมใช้กันมากเขียนแทนด้วย S.D. หรือ S

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

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

4. หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

เป็นค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้จากสูตรครอนบราซ (Cronbach) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยแบบทดสอบค่าคะแนนที่ได้อาจจะเป็นค่าอะไรก็ได้ที่มีค่ามากกว่า 1 สูตรที่ใช้ในการคำนวณมีดังนี้

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

เมื่อ

α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
n	แทน	จำนวนข้อของแบบทดสอบ
s_i^2	แทน	ความแปรปรวนของแบบทดสอบรายข้อ
s_t^2	แทน	ความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ผลการดำเนินการวิจัยดังนี้

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

- 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.1.2 งานด้านการศึกษา
- 4.1.3 งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4.1.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4.1.5 งานด้านสาธารณสุข

4.2 ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลปลาไหล
อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนในพื้นที่ ตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจำแนกข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	171	42.75
หญิง	229	57.25
รวม	400	100.00

จากผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำแนกตามเพศ พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 และ เพศชาย จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	12	3.00
20-29 ปี	16	4.00
30-39 ปี	31	7.75
40-49 ปี	48	12.00
50 ปีขึ้นไป	293	73.25
รวม	400	100.00

จากผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำแนกตามช่วงอายุ พบว่าช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 73.25 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ช่วงอายุ 40-49 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 ช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	271	67.75
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	1.75
ค้าขาย	65	16.25
นักเรียน/นักศึกษา	8	2
ผู้ประกอบการ	9	2.25
พ่อบ้าน - แม่บ้าน	10	2.5
รับจ้างทั่วไป	6	1.5
อาชีพอิสระ	10	2.5
อื่นๆ	14	3.5
รวม	400	100.00

จากผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประกอบอาชีพ เกษตรกร จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.75 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา ประกอบอาชีพ ค้าขาย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 ประกอบอาชีพ อื่นๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ประกอบอาชีพ พ่อบ้าน แม่บ้าน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ประกอบอาชีพ อาชีพอิสระ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ประกอบอาชีพ ผู้ประกอบการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ประกอบอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ความถี่ที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง/ปี	96	24.00
2 – 3 ครั้ง/ปี	135	33.75
4-5 ครั้ง/ปี	61	15.25
6 ครั้งขึ้นไป/ปี	108	27.00
รวม	400	100.00

จากผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำแนกตามความถี่ที่มารับบริการ พบว่ามีความถี่ในการรับบริการ 2 – 3 ครั้ง/ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 มากเป็นอันดับแรก รองลงมามีความถี่ในการรับบริการ 6 ครั้งขึ้นไป/ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีความถี่ในการรับบริการ 1 ครั้ง/ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 มีความถี่ในการรับบริการ 4-5 ครั้ง/ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 ตามลำดับ

4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ งานด้านบริการการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านบริการการศึกษา ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.912 คิดเป็นร้อยละ 98.23 โดยพึงพอใจประเด็น ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาการอธิบายหรือสื่อสารกระบวนการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.917 คิดเป็นร้อยละ 98.35 มีป้ายแสดงขั้นตอนหรือคำแนะนำที่ชัดเจน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.915 คิดเป็นร้อยละ 98.30 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและไม่ล่าช้า มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.905 คิดเป็นร้อยละ 98.10 การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและไม่ซับซ้อน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.886 คิดเป็นร้อยละ 97.73 โดยพึงพอใจประเด็น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (เช่น หน้าสำนักงาน/โทรศัพท์/ออนไลน์) มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.900 คิดเป็นร้อยละ 98.00 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา เว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์มีข้อมูลครบถ้วน และอัปเดตอยู่เสมอ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.897 คิดเป็นร้อยละ 97.95 ช่องทางออนไลน์/โทรศัพท์ใช้งานได้จริงและสะดวก มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.890 คิดเป็นร้อยละ 98.55 มีการให้ข้อมูลบริการทางเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นปัจจุบัน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.890 คิดเป็นร้อยละ 98.55 ช่องทางการติดต่อมีความ

ชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.877 คิดเป็นร้อยละ 98.30 การตอบกลับหรือการประสานงานผ่านช่องทางต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.862 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.906 คิดเป็นร้อยละ 98.13 โดยพึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร และรับฟังความคิดเห็นอย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา มีความรู้ ความสามารถในหน้าที่ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.923 คิดเป็นร้อยละ 98.45 ให้บริการอย่างรวดเร็วและเต็มใจ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.918 คิดเป็นร้อยละ 98.35 ให้คำแนะนำหรือข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.903 คิดเป็นร้อยละ 98.05 มีอัธยาศัย สุภาพ และให้เกียรติผู้มาติดต่อ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.893 คิดเป็นร้อยละ 97.85 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.873 คิดเป็นร้อยละ 97.45 ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.874 คิดเป็นร้อยละ 97.48 โดยพึงพอใจประเด็น อาคารและสถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.883 คิดเป็นร้อยละ 98.50 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา มีป้ายแสดงตำแหน่งหน่วยงาน และจุดบริการชัดเจน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.883 คิดเป็นร้อยละ 98.50 มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.878 คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีที่จอดรถ ที่พักคอย และห้องน้ำเพียงพอและสะอาด มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.873 คิดเป็นร้อยละ 98.30 มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.855 คิดเป็นร้อยละ 97.95 ตามลำดับ

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านบริการการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.895 คิดเป็นร้อยละ 97.89

ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านบริการ
การศึกษา ของ เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	400	4.930	0.26	98.60	มากที่สุด
การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและไม่ซับซ้อน	400	4.890	0.34	97.80	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและไม่ล่าช้า	400	4.905	0.32	98.10	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนหรือคำแนะนำที่ชัดเจน	400	4.915	0.29	98.30	มากที่สุด
มีการอธิบายหรือสื่อสารกระบวนการอย่างชัดเจน	400	4.918	0.28	98.35	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.912	0.30	98.23	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (เช่น หน้าสำนักงาน/โทรศัพท์/ออนไลน์)	400	4.900	0.33	98.00	มากที่สุด
ช่องทางออนไลน์/โทรศัพท์ใช้งานได้จริงและสะดวก	400	4.890	0.26	98.55	มากที่สุด
มีการให้ข้อมูลบริการทางเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นปัจจุบัน	400	4.890	0.26	98.55	มากที่สุด
การตอบกลับหรือการประสานงานผ่านช่องทางต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ	400	4.863	0.32	98.00	มากที่สุด
ช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย	400	4.878	0.30	98.30	มากที่สุด
เว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์มีข้อมูลครบถ้วน และอัปเดตอยู่เสมอ	400	4.898	0.32	97.95	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.886	0.33	97.73	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					น้อยที่สุด
มีอัธยาศัยดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มาติดต่อ	400	4.893	0.34	97.85	มากที่สุด
ให้คำแนะนำหรือข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง	400	4.903	0.30	98.05	มากที่สุด
มีความรู้ ความสามารถในการหน้าที่	400	4.923	0.29	98.45	มากที่สุด
ให้บริการอย่างรวดเร็วและเต็มใจ	400	4.918	0.28	98.35	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน	400	4.873	0.54	97.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร และรับฟังความคิดเห็นอย่างเหมาะสม	400	4.930	0.26	98.60	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.906	0.35	98.13	มากที่สุด



ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
อาคารและสถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ	400	4.883	0.27	98.50	มากที่สุด
มีป้ายแสดงตำแหน่งหน่วยงานและจุดบริการชัดเจน	400	4.883	0.26	98.50	มากที่สุด
มีที่จอดรถ ที่พักคอย และห้องน้ำเพียงพอและสะอาด	400	4.873	0.29	98.30	มากที่สุด
มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว	400	4.878	0.29	98.40	มากที่สุด
มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	400	4.855	0.43	97.95	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.874	0.36	97.48	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		4.895	0.34	97.89	มากที่สุด

4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.880 คิดเป็นร้อยละ 97.60 โดยขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.893 คิดเป็นร้อยละ 98.60 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา มีการอธิบายหรือสื่อสารกระบวนการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.888 คิดเป็นร้อยละ 98.35 มีป้ายแสดงขั้นตอนหรือคำแนะนำที่ชัดเจน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.885 คิดเป็นร้อยละ 98.30 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและไม่ล่าช้า มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.875 คิดเป็นร้อยละ 98.10 การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและไม่ซับซ้อน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.860 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.865 คิดเป็นร้อยละ 97.31 โดยพึงพอใจประเด็น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (เช่น หน้าสำนักงาน/โทรศัพท์/ออนไลน์) มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.873 คิดเป็นร้อยละ 98.00 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา ช่องทางออนไลน์/โทรศัพท์ใช้งานได้จริงและสะดวก มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.873 คิดเป็นร้อยละ 98.55 มีการให้ข้อมูลบริการทางเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นปัจจุบัน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.873 คิดเป็นร้อยละ 98.55 เว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์มีข้อมูลครบถ้วน และอัปเดตอยู่เสมอ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.95 ช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 98.30 การตอบกลับหรือการประสานงานผ่านช่องทางต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.845 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.878 คิดเป็นร้อยละ 97.57 โดยพึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร และรับฟังความคิดเห็นอย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.903 คิดเป็นร้อยละ 98.60 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา มีความรู้ ความสามารถในการหน้าที่ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.895 คิดเป็นร้อยละ 98.45 ให้บริการอย่างรวดเร็วและเต็มใจ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 98.35 ให้คำแนะนำหรือข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.875 คิดเป็นร้อยละ 98.05 มีอัธยาศัยดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มาติดต่อ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.863 คิดเป็นร้อยละ 97.85 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.845 คิดเป็นร้อยละ 97.45 ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.869 คิดเป็นร้อยละ 97.38 โดยพึงพอใจประเด็น อาคารและสถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.878 คิดเป็นร้อยละ 98.50 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา มีป้ายแสดงตำแหน่งหน่วยงาน และจุดบริการชัดเจน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.878 คิดเป็นร้อยละ 98.50 มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.873 คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีที่จอดรถ ที่พักคอย และห้องน้ำเพียงพอและสะอาด มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.868 คิดเป็นร้อยละ 98.30 มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.95 ตามลำดับ

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.873 คิดเป็นร้อยละ 97.46

ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	400	4.893	0.26	98.60	มากที่สุด
การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและไม่ซับซ้อน	400	4.860	0.34	97.80	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและไม่ล่าช้า	400	4.875	0.32	98.10	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนหรือคำแนะนำที่ชัดเจน	400	4.885	0.29	98.30	มากที่สุด
มีการอธิบายหรือสื่อสารกระบวนการอย่างชัดเจน	400	4.888	0.28	98.35	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.880	0.34	97.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (เช่น หน้าสำนักงาน/โทรศัพท์/ออนไลน์)	400	4.873	0.33	98.00	มากที่สุด
ช่องทางออนไลน์/โทรศัพท์ใช้งานได้จริงและสะดวก	400	4.873	0.26	98.55	มากที่สุด
มีการให้ข้อมูลบริการทางเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นปัจจุบัน	400	4.873	0.26	98.55	มากที่สุด
การตอบกลับหรือการประสานงานผ่านช่องทางต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ	400	4.845	0.32	98.00	มากที่สุด
ช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย	400	4.860	0.30	98.30	มากที่สุด



ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
เว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์มีข้อมูลครบถ้วน และอัปเดตอยู่เสมอ	400	4.870	0.32	97.95	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.865	0.35	97.31	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
มีอัธยาศัยดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มาติดต่อ	400	4.863	0.34	97.85	มากที่สุด
ให้คำแนะนำหรือข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง	400	4.875	0.30	98.05	มากที่สุด
มีความรู้ ความสามารถในการหน้าที่	400	4.895	0.29	98.45	มากที่สุด
ให้บริการอย่างรวดเร็วและเต็มใจ	400	4.890	0.28	98.35	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน	400	4.845	0.54	97.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร และรับฟังความคิดเห็นอย่างเหมาะสม	400	4.903	0.26	98.60	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.878	0.38	97.57	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
อาคารและสถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ	400	4.878	0.27	98.50	มากที่สุด
มีป้ายแสดงตำแหน่งหน่วยงานและจุดบริการชัดเจน	400	4.878	0.26	98.50	มากที่สุด
มีที่จอดรถ ที่พักคอย และห้องน้ำเพียงพอและสะอาด	400	4.868	0.29	98.30	มากที่สุด
มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว	400	4.873	0.29	98.40	มากที่สุด
มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	400	4.850	0.43	97.95	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.869	0.37	97.38	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		4.873	0.36	97.46	มากที่สุด

4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.918 คิดเป็นร้อยละ 98.35 โดยพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา มีการอธิบายหรือสื่อสารกระบวนการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.925 คิดเป็นร้อยละ 98.35 มีป้ายแสดงขั้นตอนหรือคำแนะนำที่ชัดเจน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.923 คิดเป็นร้อยละ 98.30 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและไม่ล่าช้า มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.913 คิดเป็นร้อยละ 98.10 การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและไม่ซับซ้อน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.898 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.911 คิดเป็นร้อยละ 98.23 โดยพึงพอใจประเด็น ช่องทางออนไลน์/โทรศัพท์ใช้งานได้ง่ายและสะดวก มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.928 คิดเป็นร้อยละ 98.55 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา มีการให้ข้อมูลบริการทางเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นปัจจุบัน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.928 คิดเป็นร้อยละ 98.55 ช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.915 คิดเป็นร้อยละ 98.30 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (เช่น หน้าสำนักงาน/โทรศัพท์/ออนไลน์) มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.9 คิดเป็นร้อยละ 98.00 การตอบกลับหรือการประสานงานผ่านช่องทางต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.9 คิดเป็นร้อยละ 98.00 เว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์มีข้อมูลครบถ้วน และอัปเดตอยู่เสมอ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.898 คิดเป็นร้อยละ 97.95 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.898 คิดเป็นร้อยละ 97.97 โดยพึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร และรับฟังความคิดเห็นอย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.923 คิดเป็นร้อยละ 98.60 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.915 คิดเป็นร้อยละ 98.45 ให้บริการอย่างรวดเร็วและเต็มใจ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.35 ให้คำแนะนำหรือข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.895 คิดเป็นร้อยละ 98.05 มีอัธยาศัยดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มาติดต่อ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.883 คิดเป็นร้อยละ 97.85 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.865 คิดเป็นร้อยละ 97.45 ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.919 คิดเป็นร้อยละ 98.38 โดยพึงพอใจประเด็น อาคารและสถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.928 คิดเป็นร้อยละ 98.50 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา มีป้ายแสดงตำแหน่งหน่วยงาน และจุดบริการชัดเจน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.928 คิดเป็นร้อยละ 98.50 มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.923 คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีที่จอดรถ ที่พักคอย และห้องน้ำเพียงพอและสะอาด มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.918 คิดเป็นร้อยละ 98.30 มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.9 คิดเป็นร้อยละ 97.95 ตามลำดับ

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.911 คิดเป็นร้อยละ 98.22

ตารางที่ 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	400	4.930	0.26	98.60	มากที่สุด
การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและไม่ซับซ้อน	400	4.898	0.34	97.80	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและไม่ล่าช้า	400	4.913	0.32	98.10	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนหรือคำแนะนำที่ชัดเจน	400	4.923	0.29	98.30	มากที่สุด
มีการอธิบายหรือสื่อสารกระบวนการอย่างชัดเจน	400	4.925	0.28	98.35	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.918	0.29	98.35	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (เช่น หน้าสำนักงาน/โทรศัพท์/ออนไลน์)	400	4.900	0.33	98.00	มากที่สุด
ช่องทางออนไลน์/โทรศัพท์ใช้งานได้จริงและสะดวก	400	4.928	0.26	98.55	มากที่สุด
มีการให้ข้อมูลบริการทางเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นปัจจุบัน	400	4.928	0.26	98.55	มากที่สุด
การตอบกลับหรือการประสานงานผ่านช่องทางต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ	400	4.900	0.32	98.00	มากที่สุด
ช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย	400	4.915	0.30	98.30	มากที่สุด
เว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์มีข้อมูลครบถ้วน และอัปเดตอยู่เสมอ	400	4.898	0.32	97.95	มากที่สุด



ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
เฉลี่ย		4.911	0.30	98.23	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
มีอัธยาศัยดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มาติดต่อ	400	4.883	0.34	97.85	มากที่สุด
ให้คำแนะนำหรือข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง	400	4.895	0.30	98.05	มากที่สุด
มีความรู้ ความสามารถในการหน้าที่	400	4.915	0.29	98.45	มากที่สุด
ให้บริการอย่างรวดเร็วและเต็มใจ	400	4.910	0.28	98.35	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน	400	4.865	0.54	97.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร และรับฟังความคิดเห็นอย่างเหมาะสม	400	4.923	0.26	98.60	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.898	0.36	97.97	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
อาคารและสถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ	400	4.928	0.27	98.50	มากที่สุด
มีป้ายแสดงตำแหน่งหน่วยงานและจุดบริการชัดเจน	400	4.928	0.26	98.50	มากที่สุด
มีที่จอดรถ ที่พักคอย และห้องน้ำเพียงพอและสะอาด	400	4.918	0.29	98.30	มากที่สุด
มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว	400	4.923	0.29	98.40	มากที่สุด
มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	400	4.900	0.43	97.95	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.919	0.31	98.38	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		4.911	0.32	98.22	มากที่สุด

4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ งานด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้น เป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.956 คิดเป็นร้อยละ 99.11 โดยพึงพอใจประเด็น ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.958 คิดเป็นร้อยละ 98.60 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา มีการอธิบายหรือสื่อสารกระบวนการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.965 คิดเป็นร้อยละ 98.35 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและไม่ล่าช้า มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.953 คิดเป็นร้อยละ 98.10 มีป้ายแสดงขั้นตอนหรือคำแนะนำที่ชัดเจน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.953 คิดเป็นร้อยละ 98.30 การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและไม่ซับซ้อน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.95 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.980 คิดเป็นร้อยละ 99.60 โดยพึงพอใจประเด็น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (เช่น หน้าสำนักงาน/โทรศัพท์/ออนไลน์) มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.980 คิดเป็นร้อยละ 98.00 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา ช่องทางออนไลน์/โทรศัพท์ใช้งานได้จริงและสะดวก มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.980 คิดเป็นร้อยละ 98.55 มีการให้ข้อมูลบริการทางเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นปัจจุบัน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.980 คิดเป็นร้อยละ 98.55 การตอบกลับหรือการประสานงานผ่านช่องทางต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.980 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.980 คิดเป็นร้อยละ 98.30 เว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์มีข้อมูลครบถ้วน และอัปเดตอยู่เสมอ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.98 คิดเป็นร้อยละ 97.95 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.910 คิดเป็นร้อยละ 98.20 โดยพึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร และรับฟังความคิดเห็นอย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.933 คิดเป็นร้อยละ 98.60 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา มีความรู้ ความสามารถในการหน้าที่ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.925 คิดเป็นร้อยละ 98.45 ให้บริการอย่างรวดเร็วและเต็มใจ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.35 ให้คำแนะนำหรือข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.905 คิดเป็นร้อยละ 98.05 มีอัธยาศัยดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มาติดต่อ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.893 คิดเป็นร้อยละ 97.85 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.885 คิดเป็นร้อยละ 97.45 ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.924 คิดเป็นร้อยละ 98.48 โดยพึงพอใจประเด็น อาคารและสถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.933 คิดเป็นร้อยละ 98.50 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา มีป้ายแสดงตำแหน่งหน่วยงาน และจุดบริการชัดเจน มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.933 คิดเป็นร้อยละ 98.50 มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.928 คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีที่จอดรถ ที่พักคอย และห้องน้ำเพียงพอและสะอาด มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.923 คิดเป็นร้อยละ 98.30 มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ มีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.905 คิดเป็นร้อยละ 97.95 ตามลำดับ

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.943 คิดเป็นร้อยละ 98.85

ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	400	4.958	0.26	98.60	มากที่สุด
การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและไม่ซับซ้อน	400	4.950	0.34	97.80	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและไม่ล่าช้า	400	4.953	0.32	98.10	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนหรือคำแนะนำที่ชัดเจน	400	4.953	0.29	98.30	มากที่สุด
มีการอธิบายหรือสื่อสารกระบวนการอย่างชัดเจน	400	4.965	0.28	98.35	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.956	0.22	99.11	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (เช่น หน้าสำนักงาน/โทรศัพท์/ออนไลน์)	400	4.980	0.33	98.00	มากที่สุด
ช่องทางออนไลน์/โทรศัพท์ใช้งานได้จริงและสะดวก	400	4.980	0.26	98.55	มากที่สุด
มีการให้ข้อมูลบริการทางเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นปัจจุบัน	400	4.980	0.26	98.55	มากที่สุด
การตอบกลับหรือการประสานงานผ่านช่องทางต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ	400	4.980	0.32	98.00	มากที่สุด
ช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย	400	4.980	0.30	98.30	มากที่สุด
เว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์มีข้อมูลครบถ้วน และอัปเดตอยู่เสมอ	400	4.980	0.32	97.95	มากที่สุด



เฉลี่ย		4.980	0.14	99.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
มีอัธยาศัยดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มาติดต่อ	400	4.893	0.34	97.85	มากที่สุด
ให้คำแนะนำหรือข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง	400	4.905	0.30	98.05	มากที่สุด
มีความรู้ ความสามารถในการหน้าที่	400	4.925	0.29	98.45	มากที่สุด
ให้บริการอย่างรวดเร็วและเต็มใจ	400	4.920	0.28	98.35	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน	400	4.885	0.54	97.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร และรับฟังความคิดเห็นอย่างเหมาะสม	400	4.933	0.26	98.60	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.910	0.34	98.20	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
อาคารและสถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ	400	4.933	0.27	98.50	มากที่สุด
มีป้ายแสดงตำแหน่งหน่วยงานและจุดบริการชัดเจน	400	4.933	0.26	98.50	มากที่สุด
มีที่จอดรถ ที่พักคอย และห้องน้ำเพียงพอและสะอาด	400	4.923	0.29	98.30	มากที่สุด
มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว	400	4.928	0.29	98.40	มากที่สุด
มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	400	4.905	0.43	97.95	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.924	0.30	98.48	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		4.943	0.26	98.85	มากที่สุด

4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข ในกระบวนการให้บริการ 4 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสอบถามประชากรในพื้นที่เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ด้วยการใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุดจากผลการสำรวจ สรุปได้ว่า

ด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.895 คิดเป็นร้อยละ 97.90 โดยมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.912 คิดเป็นร้อยละ 98.24 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.906 คิดเป็นร้อยละ 98.12 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.886 คิดเป็นร้อยละ 97.72 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.874 คิดเป็นร้อยละ 97.48 ตามลำดับ

ด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.873 คิดเป็นร้อยละ 97.46 โดยมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.878 คิดเป็นร้อยละ 97.56 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.869 คิดเป็นร้อยละ 97.38 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.865 คิดเป็นร้อยละ 97.30 ตามลำดับ

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.911 คิดเป็นร้อยละ 98.22 โดยมีความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.919 คิดเป็นร้อยละ 98.38 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.918 คิดเป็นร้อยละ 98.36 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.911 คิดเป็นร้อยละ 98.22 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.898 คิดเป็นร้อยละ 97.96 ตามลำดับ

งานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.943 คิดเป็นร้อยละ 98.86 โดยมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.60 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.956 คิดเป็นร้อยละ 99.12 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.924 คิดเป็นร้อยละ 98.48 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ตามลำดับ



สรุป ผลการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริช
ภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ
มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย **4.906** คิดเป็นร้อยละ **98.11**

บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1. ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

งานที่ประเมิน	ด้าน กระบวนการ และขั้นตอน การ ให้บริการ	ด้าน ช่องทาง การ ให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านอาคาร สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	เฉลี่ย
ด้านการศึกษา	4.912	4.886	4.906	4.874	4.895
ด้านรายได้หรือภาษี	4.880	4.865	4.878	4.869	4.873
ด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.918	4.911	4.898	4.919	4.911
ด้านสาธารณสุข	4.956	4.98	4.91	4.924	4.943
สรุป	4.917	4.911	4.898	4.897	4.906

จากการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการทั้ง 4 งาน ประกอบไปด้วย ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** คะแนนเฉลี่ย **4.906** คิดเป็นร้อยละ **98.11**

5.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล ในการให้บริการ 4 ด้าน

5.2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล ในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.917 คิดเป็นร้อยละ 98.33

5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล ในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.911 คิดเป็นร้อยละ 98.21

5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหลในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.898 คิดเป็นร้อยละ 97.96

5.2.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหลในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.897 คิดเป็นร้อยละ 97.93

สรุปผล ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหลในการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.906 คิดเป็นร้อยละ 98.11

5.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน

5.3.1 ด้านการศึกษา

พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.895 คิดเป็นร้อยละ 97.90 โดยมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.912 คิดเป็นร้อยละ 98.24 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.906 คิดเป็นร้อยละ 98.12 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.886 คิดเป็นร้อยละ 97.72 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.874 คิดเป็นร้อยละ 97.48 ตามลำดับ

5.3.2 ด้านรายได้หรือภาษี

พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.873 คิดเป็นร้อยละ 97.46 โดยมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.878 คิดเป็นร้อยละ 97.56 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.869 คิดเป็นร้อยละ 97.38 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.865 คิดเป็นร้อยละ 97.30 ตามลำดับ

5.3.3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.911 คิดเป็นร้อยละ 98.22 โดยมีความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.919 คิดเป็นร้อยละ 98.38 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.918 คิดเป็นร้อยละ 98.36 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.911 คิดเป็นร้อยละ 98.22 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.898 คิดเป็นร้อยละ 97.96 ตามลำดับ

5.3.4 งานด้านสาธารณสุข

พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.943 คิดเป็นร้อยละ 98.86 โดยมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.60 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.956 คิดเป็นร้อยละ 99.12 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.924 คิดเป็นร้อยละ 98.48 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ตามลำดับ

สรุป

ผลการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.906 คิดเป็นร้อยละ 98.11

5.4 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

1. การกำจัดจอกแหนในเขื่อนน้ำอูน บริเวณพื้นที่ตำบลปลาไหล ประชาชนในพื้นที่ขอเสนอให้เทศบาลตำบลปลาไหล ดำเนินการกำจัดจอกแหนในบริเวณเขื่อนน้ำอูนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในพื้นที่ใกล้กับหนองหลุมหิน ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของชุมชน เพื่อให้เกิดความสวยงามด้านภูมิทัศน์ สนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และส่งเสริมรายได้แก่ชุมชนท้องถิ่น ทั้งนี้ ควรพิจารณาใช้วิธีการกำจัดจอกแหนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้เครื่องจักรเฉพาะทาง หรือการรณรงค์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาแหล่งน้ำในระยะยาว

2. การตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านประชาชนขอเสนอให้เทศบาลมีแนวทางตรวจสอบและซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน หมู่บ้าน และพื้นที่สาธารณะต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากไฟฟ้าส่องสว่างที่ชำรุดส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของประชาชนในช่วงเวลากลางคืน อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ หรือเป็นช่องทางให้เกิดอาชญากรรม นอกจากนี้ ควรมีช่องทางให้ประชาชนแจ้งปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างได้สะดวก เช่น ผ่านไลน์เทศบาลหรือแอปพลิเคชัน พร้อมทั้งจัดทำแผนบำรุงรักษาระยะยาวเพื่อลดปัญหาซ้ำซาก

3. การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและธรรมชาติตำบลปลาไหลมีศักยภาพด้านวัฒนธรรม ประเพณี และทรัพยากรธรรมชาติที่โดดเด่น เช่น หนองหลุมหิน วัดวาอาราม และวิถีชีวิตชุมชน ประชาชนจึงเสนอให้เทศบาลส่งเสริมกิจกรรมท่องเที่ยวชุมชน เช่น การจัดงานเทศกาลท้องถิ่น การพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวและป้ายแนะนำสถานที่ เพื่อสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจและส่งเสริมความภาคภูมิใจในท้องถิ่น

4. การจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมในชุมชน ประชาชนมีข้อเสนอให้เทศบาลเพิ่มความถี่ในการจัดเก็บขยะ รวมถึงจัดอบรมให้ความรู้กับชาวบ้านเรื่องการคัดแยกขยะ และนำแนวคิด 3Rs (Reduce, Reuse, Recycle) มาใช้ในชุมชน เพื่อสร้างจิตสำนึกในการดูแลสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ควรพิจารณาจัดตั้งจุดทิ้งขยะชัดเจนในพื้นที่ชุมชน เพื่อป้องกันการทิ้งขยะไม่เป็นที่ และสร้างสภาพแวดล้อมที่สะอาด น่าอยู่อาศัย

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

วิทยาเขตสกลนคร

ที่ ๔๔๔/๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินโครงการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ตามที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการที่ดี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานสามารถพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพ มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งผลการประเมินจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น นั้น เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๙ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๔๘ ประกอบกับคำสั่งสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ ๐๑๖/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งรองอธิการบดี และรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตวิทยา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ดังนี้

ผู้ดำเนินโครงการและผู้ประสานงาน

- | | |
|------------------------------|----------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา | พรหมเกษ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นำพน | พิพัฒน์ไพบูลย์ |
| ๓. นางสาวชลาลัย | เหง้าน้อย |

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

- | | |
|--|---------------|
| ๑. รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยอธิการบดี | รองประธาน |
| ๓. คณบดีคณะทรัพยากรธรรมชาติ | กรรมการ |
| ๔. คณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร | กรรมการ |
| ๖. หัวหน้าศูนย์วิจัย บริการวิชาการและทดสอบ | กรรมการ |
| ๗. นางสาวชลาลัย | เหง้าน้อย |
| ๘. นางสุจันทา | หล้าชาญ |

กรรมการและเลขานุการ

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ



หน้าที่

๑. ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำข้อปรึกษาทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
๒. ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๒.๑ คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา	พรหมเกษ	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นันทน	ทิพัฒน์ไพบูลย์	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร	ภูศรีฐาน	กรรมการ
๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรณิการ์	สมบุญ	กรรมการ
๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริพร	สารคล่อง	กรรมการ
๖. นางจุฑามาศ	ทีอรัมย์	กรรมการ
๗. นางสาวจันทิศา	แก้วทองมี	กรรมการ
๘. นางอาภรณ์	ธัญญารักษ์	กรรมการ
๙. นางสาวชญาภา	บุตรแสน	กรรมการ
๑๐. นางสาวสุนันทา	หล้าชาญ	กรรมการ
๑๑. นางสาวลลิตา	สุขะ	กรรมการ
๑๒. นายศุภณัฐ	อุบลี	กรรมการ
๑๓. นางสาวชลาลัย	เห้าน้อย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. วางแผนและกำหนดแนวทางการดำเนินโครงการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด
๒. จัดสรรหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับคณะทำงานแต่ละฝ่ายอย่างเหมาะสม
๓. พิจารณาและอนุมัติรูปแบบเครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ
๔. กำกับ ติดตาม และควบคุมการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้
๕. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปอย่างราบรื่น
๖. ส่งเสริมและดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการเพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจแก่ประชาชน
๗. พิจารณา วิเคราะห์ และสรุปผลข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจ
๘. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานพร้อมข้อเสนอแนะเพื่อเสนอต่อผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๙. ติดตามและประเมินผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานในปีถัดไป

๒.๒ คณะกรรมการประสานงาน

๓. นางสาวชลาลัย	เห้าน้อย	ประธานกรรมการ
๔. นางจุฑามาศ	ทีอรัมย์	กรรมการ
๕. นางสาวจันทิศา	แก้วทองมี	กรรมการ
๖. นางสาวนฤมล	สีฟ้า	กรรมการ

๗. นางสาวชญาภา	บุตรแสน	กรรมการ
๘. นางสาวลลิตา	สุขะ	กรรมการ
๙. นางสาวสุจินtha	หล้าชาญ	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. ประสานงานระหว่างคณะกรรมการดำเนินงาน คณะทำงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการ
๓. รวบรวมและจัดส่งข้อมูลที่เป็นต่อการประเมินให้แก่หน่วยงานหรือบุคคลที่รับผิดชอบอย่างครบถ้วนและทันเวลา
๔. ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินโครงการในส่วนที่ได้รับมอบหมาย และรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินงาน
๕. สนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดประชุม การสัมมนา หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับโครงการ
๖. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและประสานการปรับแก้เมื่อเกิดข้อผิดพลาดหรือมีข้อขัดข้อง
๗. ร่วมวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน พร้อมเสนอแนวทางการแก้ไขต่อคณะกรรมการดำเนินงาน
๘. รายงานผลการประสานงานในแต่ละช่วงเวลาให้คณะกรรมการดำเนินงานทราบอย่างต่อเนื่อง
๙. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการดำเนินงานหรือผู้มีอำนาจตามที่เกี่ยวข้องกับโครงการ

๒.๓ คณะกรรมการฝ่ายการเงิน บัญชีและเบิกจ่าย

๑. นางสาวรุ่งนภา	เหล่าสุวรรณ	ประธานกรรมการ
๒. นางฉวีวรรณ	รู้คุณ	กรรมการ
๓. นางสาวจุไรรัตน์	ไตรยพันธ์	กรรมการ
๔. นางสาวอิสรา	ล้ำเลิศ	กรรมการ
๕. นางสาวณัฏฐ์	อินจันทร์	กรรมการ
๖. นางเจษฎา	คำสุรีย์	กรรมการ
๗. นางสาวฉัตรรัตน์	บุญตะหล้า	กรรมการ
๘. นางสาววิไลพร	ชาติธานี	กรรมการ
๙. นางสาวสุกัญญา	ทิพย์ม่อม	กรรมการ
๑๐. นางสาวนันทรัตน์	ปวีตรธรรมิตา	กรรมการ
๑๑. นางสาวศศิกันต์	ชาติธานี	กรรมการ
๑๒. นางทวีรัตน์	สิงห์คำมา	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. เบิก-จ่ายงบประมาณ
๒. ออกใบเสร็จรับเงิน

๓. ตรวจสอบรายการเบิก-จ่าย
๔. สรุปผลและรายงานผลการใช้จ่ายเงินตามโครงการ
๕. ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ คณะกรรมการฝ่ายพัสดุ

๑. นางสาวรุ่งนภา	เหล่าสุวรรณ	ประธานกรรมการ
๒. นางดวงฤดี	อุ	กรรมการ
๓. นางเย็นภา	ศรีหามาม	กรรมการ
๔. นายวิรัช	สาขามูละ	กรรมการ
๕. นายอัมภางค์	คลองแคล้ว	กรรมการ
๖. นางสาวกรภัสสรณ์	จันทร์ลือชัย	กรรมการ
๗. นายชนะพล	แก้วปี	กรรมการ
๘. นางสาวสุตารัตน์	สุวรรณชัยรบ	กรรมการ
๙. นางศิริวิภา	คำไส	กรรมการ
๑๐. นางสาวเสาวณีย์	คล้ายมุข	กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่

๑. จัดทำเอกสารจัดซื้อจัดจ้างและตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามระเบียบ
กระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ และพระราชบัญญัติ
การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

๒. ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ มิถุนายน ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

ลง ณ วันที่ ๑๙ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฯเวง สารคล่อง)

รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

SKC-RMUTI Questionnaire หน้า 1 / 2



แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
การให้บริการของ
ดำเนินการโดย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-29 ปี ☐ 30-39 ปี ☐ 40-49 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา/ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ เจ้าของธุรกิจ ☐ อาชีพอิสระ
☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ เกษียณ ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ เกษตรกร ☐ อื่นๆ
5. ความถี่ที่ท่านมารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)
☐ 1 ครั้ง/ปี ☐ 2 – 3 ครั้ง/ปี ☐ 4-5 ครั้ง/ปี ☐ 6 ครั้งขึ้นไป/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ					
ระดับความพึงพอใจ	5 คะแนน คือ มากที่สุด	2 คะแนน คือ น้อย			
	4 คะแนน คือ มาก	1 คะแนน คือ น้อยที่สุด			
	3 คะแนน คือ ปานกลาง				
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	งานที่ประเมิน				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
2. การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและไม่ซับซ้อน					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและไม่ล่าช้า					
4. มีป้ายแสดงขั้นตอนหรือคำแนะนำที่ชัดเจน					
5. มีการอธิบายหรือสื่อสารกระบวนการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (เช่น หน้าสำนักงาน/โทรศัพท์/ออนไลน์)					
2. ช่องทางออนไลน์/โทรศัพท์ใช้งานได้จริงและสะดวก					
3. มีการให้ข้อมูลบริการทางเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นปัจจุบัน					
4. การตอบกลับหรือการประสานงานผ่านช่องทางต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ					
5. ช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย					
6. เว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์มีข้อมูลครบถ้วน และอัปเดตอยู่เสมอ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีอัธยาศัยดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มาติดต่อ					
2. ให้คำแนะนำหรือข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง					
3. มีความรู้ ความสามารถในการหน้าที่					
4. ให้บริการอย่างรวดเร็วและเต็มใจ					
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน					
6. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร และรับฟังความคิดเห็นอย่างเหมาะสม					
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. อาคารและสถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ					
2. มีป้ายแสดงตำแหน่งหน่วยงานและจุดบริการชัดเจน					
3. มีที่จอดรถ ที่พักคอย และห้องน้ำเพียงพอและสะอาด					
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว					
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

กรณีระบุข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน:

ขอขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถามของท่าน



ภาคผนวก ค สัญญาจ้าง



สัญญาจ้างผู้เชี่ยวชาญรายบุคคล หรือจ้างบริษัทที่ปรึกษา

สัญญาเลขที่ ๑/๒๕๖๘

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้น ณ เทศบาลตำบลปลาไหล ตำบล/แขวง ปลาไหล อำเภอ/เขต วาไรภูมิ จังหวัด
สกลนคร เลขประจำตัวผู้เสียภาษี ๐๙๙๔๐๐๐๓๘๙๒๔๘ เมื่อวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๘ ระหว่าง เทศบาลตำบล
ปลาไหล โดย นายอภิสิทธิ์ ยศสมพงษ์ ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ผู้ว่าจ้าง" ฝ่ายหนึ่งกับ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ซึ่งจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ณ สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท จังหวัดนครราชสีมา กรมพัฒนาธุรกิจ
การค้า กระทรวงพาณิชย์ มีสำนักงานใหญ่อยู่ เลขที่ ๗๔๔ ถนนสุรนารายณ์ ตำบล/แขวง ในเมือง อำเภอ/เขต เมือง
นครราชสีมา จังหวัด นครราชสีมา โดยผู้ช่วยศาสตราจารย์วง สารคล่อง ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลปรากฏ
ตามหนังสือรับรองของ สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท จังหวัดนครราชสีมา กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวง
พาณิชย์ ที่ ลงวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๔ และหนังสือมอบอำนาจลงวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๘ แนบท้ายสัญญานี้ ซึ่งต่อ
ไปในสัญญานี้เรียกว่า "ที่ปรึกษา" อีกฝ่ายหนึ่ง

ทั้งสองฝ่ายได้ตกลงทำสัญญากันมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. ข้อตกลงว่าจ้าง

๑.๑ ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างและที่ปรึกษาดำเนินการปฏิบัติงานตามโครงการ ในการประเมินความ
พึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลปลาไหล โดยวิธีเฉพาะเจาะจง
ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขแห่งสัญญานี้รวมทั้งเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก - ทั้งนี้ ที่ปรึกษาจะต้องปฏิบัติงานให้
เป็นไปตามหลักวิชาการและมาตรฐานวิชาชีพทางด้าน การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ และบทบัญญัติแห่ง
กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ที่ปรึกษาจะต้องเริ่มลงมือทำงานภายในวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๘ และจะต้องดำเนินการ
ตามสัญญานี้ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๘

ข้อ ๒. เอกสารอันเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา

เอกสารแนบท้ายสัญญาดังต่อไปนี้ ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้

ลงชื่อ.....ผู้ว่าจ้าง
(นายอภิสิทธิ์ ยศสมพงษ์)



ลงชื่อ.....ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วง สารคล่อง) วิทยาเขตสกลนคร



ความใดในเอกสารแนบท้ายสัญญาที่ขัดหรือแย้งกับข้อความในสัญญานี้ ให้ใช้ข้อความในสัญญานี้บังคับ และในกรณีที่เอกสารแนบท้ายสัญญาขัดแย้งกันเอง ที่ปรึกษาจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง คำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้างให้ถือเป็นที่สุด และที่ปรึกษาไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าจ้าง ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมจากผู้ว่าจ้างทั้งสิ้น

ถ้าสิ่งใดหรือการอันหนึ่งอันใดที่มีได้ระบุไว้ในรายการละเอียดแนบท้ายสัญญานี้ แต่เป็นการอันจำเป็นต้องทำเพื่อให้งานแล้วเสร็จบริบูรณ์ถูกต้องหรือบรรลุผลตามวัตถุประสงค์แห่งสัญญานี้ ที่ปรึกษาต้องจัดทำทำหรือนั้นๆ ให้โดยไม่คิดเอาค่าเสียหาย ค่าใช้จ่ายหรือค่าตอบแทนเพิ่มเติมใดๆ ทั้งสิ้น

ข้อ ๓. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

ผู้ว่าจ้างและที่ปรึกษา ได้ตกลงราคาค่าจ้างตามสัญญานี้ เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น ๒๕,๐๐๐.๐๐ บาท (สองหมื่นห้าพันบาทถ้วน) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นเงินจำนวน บาท (ถ้วน) ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว

ค่าจ้างจะแบ่งออกเป็น ๑ (หนึ่ง) งวด ซึ่งแต่ละงวดจะจ่ายให้เมื่อที่ปรึกษาได้ปฏิบัติงานตามที่กำหนดในเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก - และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้พิจารณาแล้วเห็นว่าครบถ้วนถูกต้องและตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

ผู้ว่าจ้างอาจจะยึดหน่วงเงินค่าจ้างงวดใดๆ ไว้ก็ได้ หากที่ปรึกษาปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามสัญญา และจะจ่ายให้ต่อเมื่อที่ปรึกษาได้ทำการแก้ไขข้อบกพร่องนั้นแล้ว

ค่าใช้จ่ายส่วนที่เบิกคืนได้ (ถ้ามี) ผู้ว่าจ้างจะจ่ายคืนให้แก่ที่ปรึกษาสำหรับค่าใช้จ่าย ซึ่งที่ปรึกษาได้ใช้จ่ายไปตามความเป็นจริงตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก -

ข้อ ๔. เงินค่าจ้างล่วงหน้า

ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้าให้แก่ที่ปรึกษา เป็นจำนวนเงิน - บาท ซึ่งเท่ากับร้อยละ - ของค่าจ้างตามสัญญา

เงินค่าจ้างล่วงหน้าดังกล่าวจะจ่ายให้ภายหลังจากที่ปรึกษาได้วางหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าเป็น หนังสือค้ำประกันหรือหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารภายในประเทศ หรือพันธบัตรรัฐบาลไทย เดิมตามจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าให้แก่ผู้ว่าจ้าง ที่ปรึกษาจะต้องออกใบเสร็จรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าตามแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนดให้และที่ปรึกษาดำเนินการที่จะกระทำตามเงื่อนไขอันเกี่ยวกับการใช้จ่าย และการใช้คืนเงินค่าจ้างล่วงหน้า ดังต่อไปนี้

๔.๑ ที่ปรึกษาจะใช้เงินค่าจ้างล่วงหน้าเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานตามสัญญานี้ หากที่ปรึกษาใช้จ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้าหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของเงินค่าจ้างล่วงหน้าในทางอื่น ผู้ว่าจ้างอาจจะเรียก

ลงชื่อ.....
(นายอภิสิทธิ์ ยศสมพงษ์)

ลงชื่อ.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชเวง สารคล่อง)



เงินค่าจ้างล่วงหน้านั้นคืนจากที่ปรึกษาหรือบังคับเอาจากหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าได้ทันที

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

๔.๓ ในการจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่ที่ปรึกษาตามข้อ ๓ ผู้ว่าจ้างจะหักเงินค่าจ้างในแต่ละงวดเพื่อชดเชยคืนเงินค่าจ้างล่วงหน้าในแต่ละงวดไว้จำนวนร้อยละ - ของจำนวนเงินค่าจ้างในแต่ละงวดจนกว่าจำนวนเงินที่หักไว้จะครบตามจำนวนเงินที่หักค่าจ้างล่วงหน้าของที่ปรึกษาได้รับไปแล้ว ยกเว้นค่าจ้างงวดสุดท้ายจะหักไว้เป็นจำนวนเท่ากับจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลือทั้งหมด

๔.๔ เงินจำนวนใดๆ ก็ตาม ที่ที่ปรึกษาจะต้องจ่ายให้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อชำระหนี้หรือ เพื่อชดเชยความรับผิดชอบต่างๆ ตามสัญญา ผู้ว่าจ้างจะหักเอาจากเงินค่าจ้างงวดที่จะจ่ายให้แก่ที่ปรึกษา ก่อนที่จะหักชดเชยคืนเงินค่าจ้างล่วงหน้า

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

๔.๖ ผู้ว่าจ้างจะคืนหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าให้แก่ที่ปรึกษาต่อเมื่อผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างไว้จนครบจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าตามข้อ ๔.๓ แล้ว เว้นแต่ในกรณีดังต่อไปนี้ ที่ปรึกษามีสิทธิขอคืนหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าบางส่วนก่อนได้

(๑) กรณีที่ปรึกษาได้วางหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าไว้ฉบับเดียว หากผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างล่วงหน้าไปแล้ว ที่ปรึกษามีสิทธิขอคืนหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าในส่วนที่ผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างล่วงหน้าไปแล้วนั้น โดยที่ปรึกษาจะต้องนำหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าฉบับใหม่ที่มีมูลค่าเท่ากับเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลืออยู่มาวางให้แก่ผู้ว่าจ้าง

(๒) กรณีที่ปรึกษาได้วางหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าไว้หลายฉบับ ซึ่งแต่ละฉบับมีมูลค่าเท่ากับจำนวนเงินค่าจ้างเงินล่วงหน้าที่ผู้ว่าจ้างจะต้องหักไว้ในแต่ละงวด หากผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างล่วงหน้าในงวดใดแล้ว ที่ปรึกษามีสิทธิขอคืนหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าในงวดนั้นได้

ข้อ ๕. ความรับผิดชอบของที่ปรึกษา

๕.๑ ที่ปรึกษาจะต้องส่งมอบผลงานตามรูปแบบและวิธีการ ส่งมอบรายงานและไฟล์ข้อมูลจำนวน ๓ (สาม) ชุด ให้แก่ผู้ว่าจ้างตามที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก ๑

๕.๒ ในกรณีที่ผลงานของที่ปรึกษากพร่องหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไข ตามสัญญา หรือมิได้ดำเนินการให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ หรือวิชาชีพ - และ/หรือบกพร่องถึงแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ที่ปรึกษาต้องรับทำการแก้ไขให้เป็นที่ยอมรับ โดยไม่คิดค่าจ้าง ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ว่าจ้างอีก ถ้าที่

ลงชื่อ.....ผู้ว่าจ้าง
(นายอภิสิทธิ์ ยศสัมพงษ์)

ลงชื่อ.....ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชเวง สารคล่อง)



ปรึกษาหลักเลียงหรือไม่รับจัดการแก้ไขให้เป็นที่ยอมรับในกำหนดเวลาที่ผู้ว่าจ้างแจ้งเป็นหนังสือ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิจ้างที่ปรึกษารายอื่นทำการแทน โดยที่ปรึกษาจะต้องรับผิดชอบจ่ายเงินค่าจ้างในการนี้แทนผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิง

ถ้ามีความเสียหายเกิดขึ้นจากงานตามสัญญาไม่ว่าจะเนื่องมาจากการที่ปรึกษา ได้ปฏิบัติงานไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการ หรือวิชาชีพ - และ/หรือบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือเหตุใด ที่ปรึกษาจะต้องทำการแก้ไขความเสียหายดังกล่าว ภายในเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนดให้ ถ้าที่ปรึกษาไม่สามารถแก้ไขได้ ที่ปรึกษาจะต้องชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิง ซึ่งรวมทั้งความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยตรง และโดยส่วนที่เกี่ยวเนื่องกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากงานตามสัญญานี้ด้วย

การที่ผู้ว่าจ้างได้ให้การรับรองหรือความเห็นชอบหรือความยินยอมใดๆ ในการปฏิบัติงาน หรือผลงานของที่ปรึกษาหรือการชำระเงินค่าจ้างตามสัญญาแก่ที่ปรึกษา ไม่เป็นการปลดปล่อยพันธะและความรับผิดชอบใดๆ ของที่ปรึกษาตามสัญญานี้

๕.๓ บุคลากรหลักของที่ปรึกษา ต้องมีระยะเวลาปฏิบัติงานตามสัญญาไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของเวลาทั้งหมดของสัญญา ไม่นับรวมเวลาปฏิบัติงานในโครงการอื่นๆ ของที่ปรึกษาที่ดำเนินการในช่วงเวลาเดียวกัน หากผู้ว่าจ้างพบว่าบุคลากรหลักไม่ว่าคนหนึ่งคนใดหรือหลายคนปฏิบัติงานน้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของเวลาทั้งหมดของสัญญาไม่ว่าจะพบในระหว่างปฏิบัติงานตามสัญญาหรือในภายหลัง 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

การบอกเลิกสัญญาดังกล่าวตามข้อ ๖.๑ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิริบหรือบังคับจากหลักประกันเงินค่าจ้างล่วงหน้า หลักประกันการปฏิบัติ ตามสัญญาและเงินประกันผลงานทั้งหมดหรือแต่บางส่วน และมีสิทธิเรียกค่าเสียหายอื่น (ถ้ามี) จากที่ปรึกษาด้วย

๖.๒ ผู้ว่าจ้างอาจมีหนังสือบอกกล่าวให้ที่ปรึกษาทราบล่วงหน้าเมื่อใดก็ได้ว่าผู้ว่าจ้าง มีเจตนาที่จะระงับการทำงานของที่ปรึกษาไว้ชั่วคราวในยกทั้งหมดหรือแต่บางส่วน หรือจะบอกเลิกสัญญา ในกรณีที่ผู้ว่าจ้าง จะบอกเลิกสัญญา การบอกเลิกสัญญาดังกล่าวจะมีผลในเวลาที่ไม่น้อยกว่า ๓ (สาม) วัน นับถัดจากวันที่ที่ปรึกษาได้รับ

ลงชื่อ.....ผู้ว่าจ้าง
(นายอภิสิทธิ์ ยศสัมพงษ์)

ลงชื่อ.....ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชเวง สารคล่อง) วิทยาเขตสกลนคร

หนังสือบอกกล่าวนั้น หรืออาจเร็วกว่าหรือช้ากว่ากำหนดเวลานั้นก็ได้แล้วแต่คู่สัญญาจะ ทำความตกลงกัน เมื่อที่
 บริการได้รับหนังสือบอกกล่าวนั้นแล้ว ที่ปรึกษาต้องหยุดปฏิบัติงานทันที ทั้งนี้ ที่ปรึกษา ไม่มีสิทธิได้รับค่าจ้างใน
 ระหว่างระงับการทำงานไว้ชั่วคราว และที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการทุกวิถีทาง เพื่อลดค่าใช้จ่ายใดๆ ที่อาจมีในระหว่าง
 การหยุดปฏิบัติงานนั้นให้น้อยที่สุด

กรณีที่มีการระงับการทำงานชั่วคราวตามข้อ ๖.๒ ผู้ว่าจ้างจะจ่ายเงินเป็นค่าใช้จ่ายเท่าที่จำเป็น
 ให้แก่ที่ปรึกษาตามที่ผู้ว่าจ้างเห็นสมควร

กรณีที่มีการเลิกสัญญาตามข้อ ๖.๒ ผู้ว่าจ้างจะชำระค่าจ้างตามส่วนที่ เป็นธรรมและเหมาะสม
 ที่กำหนดในเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก - ให้แก่ที่ปรึกษา โดยคำนวณตั้งแต่ วันเริ่มปฏิบัติงานจนถึงวันบอกเลิก
 สัญญา นอกจากนี้ผู้ว่าจ้างจะคืนหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาหรือเงินประกันผลงาน รวมทั้งเงินชดเชยค่าเดินทาง
 และเงินค่าใช้จ่ายที่ได้ตรงจ่าย ไปตามสมควรและตามความเป็นจริง ซึ่งผู้ว่าจ้างยังมิได้ชำระให้แก่ที่ปรึกษาด้วย
 อย่างไม่เกินตามเงินชดเชยและเงินที่ได้ชำระไปแล้วทั้งหมดจะต้องไม่เกินราคาค่าจ้างตามข้อ ๓

ข้อ ๗. สิทธิและหน้าที่ของที่ปรึกษา

๗.๑ ที่ปรึกษาจะต้องใช้ความชำนาญ ความระมัดระวัง และความขยันหมั่นเพียร ในการปฏิบัติ
 งานตามสัญญาอย่างมีประสิทธิภาพ และจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วง เป็นไปตามมาตรฐาน
 ของวิชาชีพที่ยอมรับนับถือกันโดยทั่วไป

๗.๒ ค่าจ้างซึ่งผู้ว่าจ้างจะชำระแก่ที่ปรึกษาตามข้อ ๓ นั้น เป็นค่าตอบแทนเพียงอย่างเดียว
 เท่านั้นซึ่งที่ปรึกษาจะได้รับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามสัญญานี้ ที่ปรึกษาจะต้อง ไม่รับค่านายหน้าทางการค้า ส่วนลด
 เบี้ยเลี้ยง เงินช่วยเหลือหรือผลประโยชน์ใดๆ ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมหรือสิ่งตอบแทนใดๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ
 สัญญานี้ หรือที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามสัญญานี้

๗.๓ ที่ปรึกษาจะต้องไม่มีผลประโยชน์ใดๆ ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมในเงินค่าสิทธิ เงินบำเหน็จ
 หรือค่านายหน้าใดๆ ที่เกี่ยวกับการนำวัสดุสิ่งของหรือกรรมวิธีใดๆ ที่มีทะเบียนสิทธิบัตรหรือได้รับการคุ้มครองทาง
 ทรัพย์สินทางปัญญาหรือตามกฎหมายอื่นใดมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ของสัญญานี้ เว้นแต่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายจะได้ตกลง
 กันเป็นหนังสือว่าที่ปรึกษาอาจจะได้ผลประโยชน์หรือเงินเช่นว่านั้นได้

๗.๔ บรรดางานและเอกสารที่ที่ปรึกษาได้จัดทำขึ้นเกี่ยวกับสัญญานี้ให้ถือเป็นความลับและ ให้
 ตกเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ว่าจ้าง ที่ปรึกษาจะต้องส่งมอบบรรดางานและเอกสารดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้างเมื่อสิ้นสุดสัญญานี้
 ที่ปรึกษาอาจเก็บสำเนาเอกสารไว้กับตนได้แต่ต้องไม่นำข้อความในเอกสารนั้นไปใช้ในกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวกับงานโดย
 ไม่ได้รับความยินยอมล่วงหน้าเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน

๗.๕ ผู้ว่าจ้างเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์หรือสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงสิทธิใดๆ ในผลงานที่
 ที่ปรึกษาได้ปฏิบัติงานตามสัญญานี้แต่เพียงฝ่ายเดียว และที่ปรึกษาจะนำผลงาน และ/หรือรายละเอียดของงานตาม
 สัญญานี้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนไปใช้ หรือเผยแพร่ในกิจการอื่น นอกเหนือจากที่ได้รับไว้ในสัญญานี้ไม่ได้ เว้นแต่
 ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน

ลงชื่อ.....ผู้ว่าจ้าง
 (นายอภิสิทธิ์ ยศสมพงษ์)

ลงชื่อ.....ที่ปรึกษา
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์วง สาระคล่อง)



๗.๖ บรรดาเครื่องมือ เครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์ทั้งหลาย ซึ่งผู้ว่าจ้างได้จัดให้ที่ปรึกษา ใช้หรือ ซึ่งที่ปรึกษาซื้อมาด้วยทุนทรัพย์ของผู้ว่าจ้าง หรือซึ่งผู้ว่าจ้างเป็นผู้จ่ายค่าใช้คืนให้ ถือว่าเป็นกรรมสิทธิ์ของ ผู้ว่าจ้างและ ต้องทำข้อความและเครื่องหมายที่แสดงว่าเป็นของผู้ว่าจ้างไว้ที่ทรัพย์สินดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ ที่ปรึกษาต้องใช้เครื่องมือ เครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ดังกล่าวอย่างเหมาะสมตามระเบียบของผู้ว่าจ้างหรือของทางราชการ ที่เกี่ยวข้องเพื่อกิจการ ที่เกี่ยวกับการจ้างที่ปรึกษาเท่านั้น

เมื่อที่ปรึกษาทำงานเสร็จหรือมีการเลิกสัญญา ที่ปรึกษาจะต้องทำบัญชีแสดงรายการเครื่องมือ เครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ทั้งหลายข้างต้นที่ยังคงเหลืออยู่ และจัดการโยกย้ายไปเก็บรักษาตามคำสั่ง ผู้ว่าจ้างโดยพลัน ที่ปรึกษาต้องดูแลเครื่องมือเครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ดังกล่าวอย่างเหมาะสมตลอดเวลาที่ครอบครอง และต้องคืน เครื่องมือเครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ดังกล่าวให้ครบถ้วนในสภาพดีตามความเหมาะสม แต่ไม่ต้องรับผิดชอบสำหรับ ความเสื่อมสภาพจากการใช้งานตามปกติ

๗.๗ ที่ปรึกษาจะจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้และความชำนาญงานมาปฏิบัติงานให้เหมาะสม กับสภาพการปฏิบัติงานตามสัญญานี้และให้สอดคล้องกับขอบเขตของงานของที่ปรึกษตามที่ปรากฏ ในเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก - การเปลี่ยนแปลงบุคลากรดังกล่าวจะต้องได้รับ ความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน

๗.๘ ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างพิจารณาเห็นว่า การดำเนินงานของบุคลากรที่ที่ปรึกษาจัดหามาจะก่อให้เกิด ความเสียหายแก่งานตามสัญญานี้ ไม่ว่าในกรณีใดก็ตามผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะให้ที่ปรึกษาเปลี่ยนบุคลากรบางคนหรือ ทั้งหมดนั้นได้ และที่ปรึกษาต้องดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ว่าจ้างโดยเร็ว

การเปลี่ยนบุคลากรตามความในวรรคก่อน ที่ปรึกษาจะต้องเสนอรายชื่อบุคลากรที่จะปฏิบัติ งานแทนนั้น ต่อผู้ว่าจ้างเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน

ข้อ ๘. ความรับผิดชอบของที่ปรึกษาคือบุคคลภายนอก

๘.๑ ที่ปรึกษาจะต้องชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้าง และป้องกันมิให้ผู้ว่าจ้างต้องรับผิดชอบใน บรรดาสิทธิเรียกร้องค่าเสียหาย ค่าใช้จ่าย หรือราคา รวมตลอดถึงการเรียกร้องโดยบุคคลภายนอก อันเกิดจากความ ผิดพลาดหรือการละเว้นไม่กระทำการของที่ปรึกษา หรือของลูกจ้างของที่ปรึกษา

๘.๒ ที่ปรึกษาจะต้องรับผิดชอบต่อการละเมิดบทบัญญัติแห่งกฎหมาย หรือการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาอื่น รวมถึงสิทธิใดๆ ต่อบุคคลภายนอกเนื่องจากการปฏิบัติงานตามสัญญานี้โดยสิ้นเชิง

๘.๓ ที่ปรึกษาจะต้องจัดการประกันภัยกับบริษัทประกันภัยที่ผู้ว่าจ้างเห็นชอบ เพื่อความรับผิด ต่อบุคคลภายนอก และเพื่อความสูญหายหรือเสียหายในทรัพย์สินซึ่งผู้ว่าจ้างเป็นผู้จัดหาให้ หรือสั่งซื้อโดยทุนทรัพย์ ของผู้ว่าจ้าง เพื่อให้ที่ปรึกษาไว้ใช้ในการปฏิบัติงานตามสัญญานี้ โดยที่ปรึกษาเป็น ผู้ออกค่าใช้จ่ายในการประกันภัยเอง ทั้งนี้ เว้นแต่จะมีการตกลงกันไว้เป็นอย่างอื่นในสัญญานี้

ข้อ ๙. พันธะหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง

ผู้ว่าจ้างจะมอบข้อมูลและสถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งผู้ว่าจ้างมีอยู่ให้แก่ที่ปรึกษาโดยไม่คิดมูลค่า

ลงชื่อ.....ผู้ว่าจ้าง
(นายอภิสิทธิ์ ยศสมพงษ์)

ลงชื่อ.....ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชวง สารคล่อง)



และภายในเวลาอันควร

ในกรณีที่ที่ปรึกษาร้องขอความช่วยเหลือ ผู้ว่าจ้างจะพิจารณาให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกตามสมควร ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของที่ปรึกษาตามสัญญาบรรลุไปด้วยดี

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 ที่ปรึกษาต้องชดเชยค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิงภายในกำหนด ๑๕ (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง หากที่ปรึกษาไม่ชดเชยให้ถูกต้องครบถ้วนภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะหักเอาจากจำนวนเงินค่าจ้างของที่ปรึกษาที่ต้องชำระหรือบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา หรือเงินประกันผลงานได้ทันที

หากค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายที่บังคับจากเงินค่าจ้างที่ต้องชำระ หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา และเงินประกันผลงานแล้วยังไม่เพียงพอ ที่ปรึกษายินยอมชำระส่วนที่เหลือที่ยังขาดอยู่จนครบถ้วนตามจำนวนค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายนั้น ภายในกำหนด ๑๕ (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

หากมีเงินค่าจ้างตามสัญญาที่หักไว้จ่ายเป็นค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแล้วยังเหลืออยู่อีกเท่าใด ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ที่ปรึกษาทั้งหมด

ข้อ ๑๒ (ก) เงินประกันผลงาน

ในการจ่ายเงินให้แก่ที่ปรึกษาแต่ละงวด ผู้ว่าจ้างจะหักเงินจำนวนร้อยละ - ของเงินที่ต้องจ่ายในงวดนั้นเพื่อเป็นประกันผลงาน หรือที่ปรึกษาอาจนำหนังสือค้ำประกันของธนาคารหรือหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารภายในประเทศซึ่งมีอายุการค้ำประกันตลอดอายุสัญญามอบให้ผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันแทนก็ได้

ผู้ว่าจ้างจะคืนเงินประกันผลงาน และ/หรือหนังสือค้ำประกันของธนาคารดังกล่าว ตามวรรคหนึ่งโดยไม่มีดอกเบี้ยให้แก่ที่ปรึกษาพร้อมกับการจ่ายเงินค่าจ้างงวดสุดท้าย

ข้อ ๑๒ (ข). หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

ในขณะทำสัญญานี้ที่ปรึกษาได้นำหลักประกันเป็น เป็นจำนวนเงิน

ลงชื่อ.....ผู้ว่าจ้าง
(นายอภิสิทธิ์ ยศสมบูรณ์)

ลงชื่อ.....ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วง สวรรค์ส่อง) วิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

..... บาท (.....) ซึ่งเท่ากับร้อยละ(.....) ของราคาค่าจ้างตามสัญญา มามอบให้แก่ผู้ว่า
จ้างเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

กรณีที่ปรึกษาใช้หนังสือค้ำประกันมาเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา หนังสือค้ำประกัน
ดังกล่าวจะต้องออกโดยธนาคารที่ประกอบกิจการในประเทศไทย หรือโดยบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่
ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่ง
ประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบตามแบบที่คณะกรรมการนโยบาย
การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนด หรืออาจเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรม
บัญชีกลางกำหนดก็ได้ และจะต้องมีอายุการค้ำประกันตลอดไปจนกว่าที่ปรึกษาพ้นข้อผูกพันตามสัญญา

หลักประกันจะต้องมีอายุครอบคลุมความรับผิดชอบทั้งปวงของที่ปรึกษาดำเนินการสัญญา ถ้าหลัก
ประกันของที่ปรึกษานำมามอบให้ดังกล่าวลดลงหรือเสื่อมค่าลง หรือมีอายุไม่ครอบคลุมถึงความรับผิดชอบของ ที่ปรึกษา
ตลอดอายุสัญญา ไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม รวมถึงกรณีที่ปรึกษาส่งมอบงานล่าช้าเป็นเหตุให้ระยะเวลาแล้วเสร็จตาม
สัญญาเปลี่ยนแปลงไป ที่ปรึกษาต้องหาหลักประกันใหม่หรือหลักประกันเพิ่มเติมให้มีจำนวนครบถ้วน ตามวรรคหนึ่ง
มามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างภายใน ๐ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบไว้ตามข้อนี้ ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ที่ปรึกษา โดยไม่มีดอกเบี้ย
เมื่อที่ปรึกษาพ้นจากข้อผูกพันและความรับผิดชอบทั้งปวงตามสัญญานี้แล้ว

ข้อ ๑๓. การจ้างช่วง

ที่ปรึกษาจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่
การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน การที่ผู้ว่าจ้างได้อนุญาตให้จ้างช่วงงานแต่บาง
ส่วนดังกล่าวนี้ ไม่เป็นเหตุให้ที่ปรึกษาหลุดพ้นจากความรับผิดชอบหน้าที่ตามสัญญานี้ และที่ปรึกษาจะยังคง
ต้องรับผิดชอบในความผิดและความประมาทเลินเล่อของผู้รับช่วงงาน หรือของตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับช่วงงานนั้นทุก
ประการ

กรณีที่ปรึกษาไปจ้างช่วงงานแต่บางส่วนโดยฝ่าฝืนความในวรรคหนึ่ง ที่ปรึกษาต้องชำระค่า
ปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๐ (สิบ) ของวงเงินของงานที่จ้างช่วงตามสัญญา ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิที่ผู้
ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

ข้อ ๑๔. การโอนสิทธิตามสัญญา

ที่ปรึกษาจะต้องไม่โอนสิทธิประโยชน์ใดๆ ตามสัญญานี้ให้แก่ผู้อื่นโดยไม่ได้รับความยินยอม
เป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน เว้นแต่การโอนสิทธิที่จะรับเงินค่าจ้างตามสัญญานี้

ข้อ ๑๕. การงดหรือลดค่าปรับหรือขยายเวลาปฏิบัติงานตามสัญญา

ในกรณีที่เกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของผู้ว่าจ้าง หรือเหตุสุดวิสัย หรือเกิดจาก

ลงชื่อ.....ผู้ว่าจ้าง
(นายอภิสิทธิ์ ยศสมพงษ์)

ลงชื่อ.....ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วง สารถล่อง)



พฤติกรรมอันหนึ่งอันใดที่ปรึกษาไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย หรือเหตุอื่นตามที่กำหนด ในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ทำให้ที่ปรึกษา ไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามเงื่อนไขและกำหนดเวลาแห่งสัญญาได้ ที่ปรึกษาจะต้องแจ้งเหตุหรือพฤติกรรมดังกล่าวพร้อมหลักฐานเป็นหนังสือให้ผู้ว่าจ้างทราบ เพื่อขอลดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปภายใน ๑๕ (สิบห้า) วันนับถัดจากวันที่เหตุนั้นสิ้นสุดลง หรือตามที่กำหนดในกฎกระทรวงดังกล่าว แล้วแต่กรณี

ถ้าที่ปรึกษาไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามความในวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าที่ปรึกษาได้ละสิทธิเรียกร้องในการที่จะขอลดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่ กรณีเหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้างซึ่งมีหลักฐานชัดเจนหรือผู้ว่าจ้างทราบดี อยู่แล้วตั้งแต่ต้น

การงดหรือลดค่าปรับ หรือขยายกำหนดเวลาทำงานตามวรรคหนึ่ง อยู่ในดุลพินิจ ของผู้ว่าจ้างที่จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร

สัญญานี้ทำขึ้นเป็นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความ โดยละเอียดตลอดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และคู่สัญญาต่างยึดถือไว้ด้วยละหนึ่งฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้ว่าจ้าง
(นายอภิสิทธิ์ ยศสมพงษ์)

ลงชื่อ.....ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชเวง สารคล่อง) วิทยาเขตสกลนคร

ลงชื่อ.....พยาน
(นางมะลิศา จันทร์หล้า)

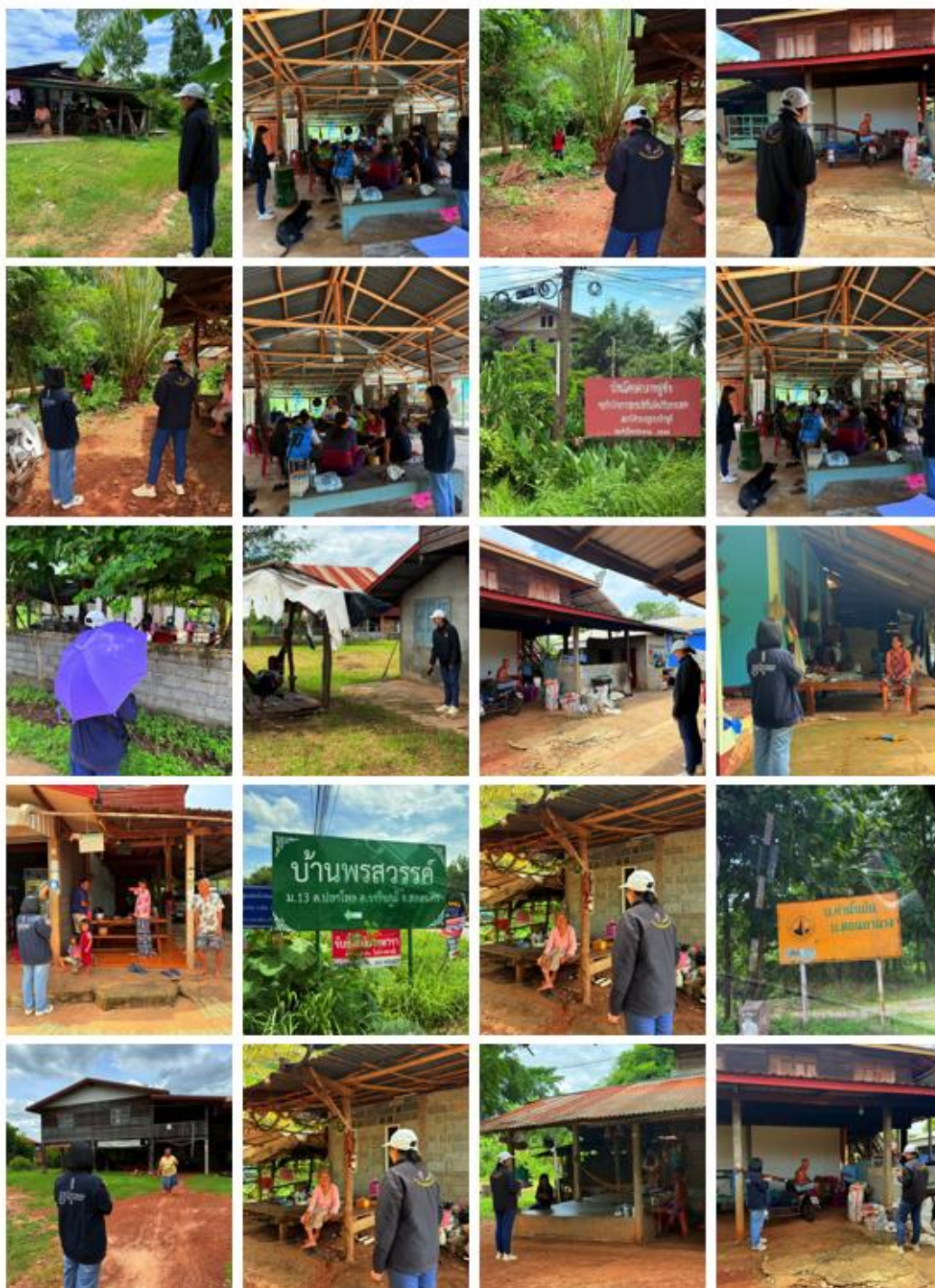
ลงชื่อ.....พยาน
(นางระพีพันธุ์ อินทรพานิชย์)

เลขที่โครงการ ๖๘๐๖๔๓๐๖๔๔๑

เลขคุมสัญญา ๖๘๐๗๐๗๐๐๐๐๒๘

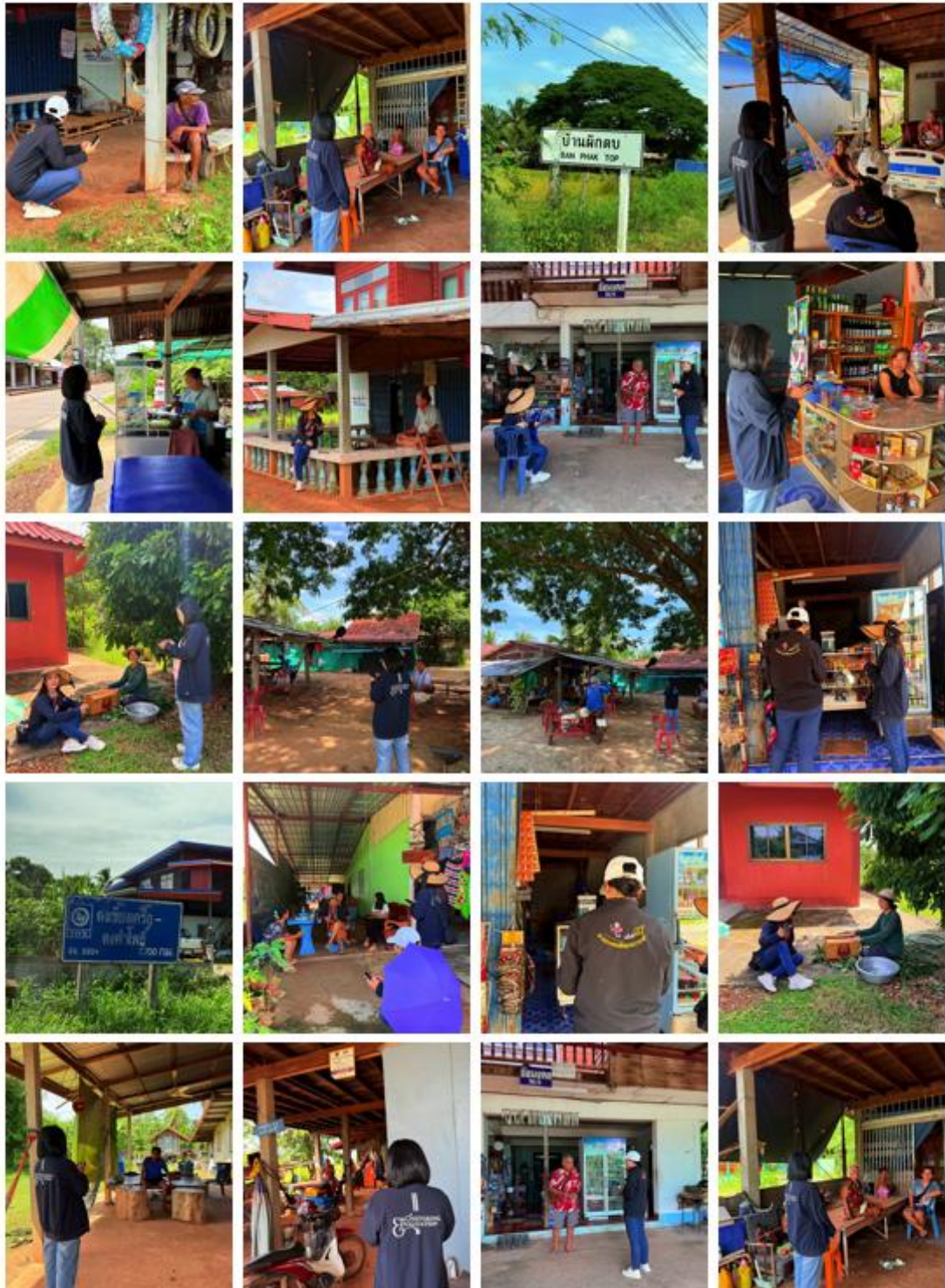
ภาคผนวก ง ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิจังหวัดสกลนคร













บรรณานุกรม

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