



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร



ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ดำเนินการโดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร



การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร

คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิวาส จังหวัดสกลนครในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนมในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านพัฒนาชุมชน งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านสาธารณสุข

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิวาส จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 13,885 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลหนองสนม เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิวาส จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์

เอกสารฉบับนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นแนวทางการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิวาส จังหวัดสกลนครในปีต่อไป

คณะทำงาน

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา พรหมเกษ
3. อาจารย์เดือนรุ่ง สุวรรณโสภา
4. นางจุฑามาศ ทือรัมย์
5. นางสาวชลาลัย เหง้าน้อย
6. นางสาวนฤมล สัพโส
7. นายทรงศิลป์ ประทุมวงษ์
8. นายอานันท์ สัพโส

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ง
บทคัดย่อ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3. ขอบเขตของการวิจัย	2
1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	2
1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร	3
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร	6
2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	12
2.2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	12
2.2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	12
2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	14
2.3.1 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	14
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ	14
2.4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ	17
2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	17
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	18
2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	23
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	23
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	24
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	25
บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย	27

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ	27
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชน	29
4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	32
4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุข	34
4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุขปึก	37
4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิวาส จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม	39
บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	41
5.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในการให้บริการ 4 ด้าน	41
5.1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	41
5.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ	41
5.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	41
5.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	41
5.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวาริน นิवास จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน	42
5.2.1 งานบริการด้านพัฒนาชุมชน	42
5.2.2 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	42
5.2.3 งานบริการด้านสาธารณสุข	42
5.3 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนอง สนม อำเภอวารินนิวาส จังหวัดสกลนคร	43
ภาคผนวก	44
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น	44
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบล หนองสนม อำเภอวารินนิวาส จังหวัดสกลนคร	49
ภาคผนวก ค หนังสือเก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิวาส จังหวัดสกลนคร ในรูปแบบออนไลน์ (Online)	71
บรรณานุกรม	94

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชน ของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร	31
ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร	33
ตารางที่ 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร	35
ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุขภาคของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร	38
ตารางที่ 6 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม	40

ชื่อเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินवास จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

หน่วยงานศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ปีที่จัดพิมพ์ 2564

บทคัดย่อ

การดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินवास จังหวัดสกลนคร โดยให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินवास จังหวัดสกลนคร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ประชาชน นักเรียน/นักศึกษา ที่มาขอรับบริการ กับเทศบาลตำบลหนองสนม โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในแต่งงาน จำนวน 400 ชุด พบว่า

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินวาส จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านพัฒนาชุมชน งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข และงานบริการด้านสาธารณสุขปโภค ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็น ร้อยละ 96.30 โดยพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคืองานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุขปโภค และงานบริการด้านพัฒนาชุมชน ตามลำดับ

บทที่ 1 บทนำ

1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินกิจการใดๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรท้องถิ่นของประเทศไทยเรามีมาตั้งแต่ปี 2475 ซึ่งรัฐบาลในแต่ละยุคสมัยต่างก็ให้ความสำคัญโดยการกำหนดและดำเนินการตามนโยบายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การถือกำเนิดของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับเป็นวางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการและการพัฒนาท้องถิ่น

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์ในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากที่สุด

เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการบริหารราชการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และนอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

สิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น แต่ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล จำเป็นต้องรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. 2553: 4)

จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จึงถือเป็นเครื่องมือและแนวทางคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้บริการ ได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านพัฒนาชุมชน งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านสาธารณสุขปศุสัตว์
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

1.3. ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ทั้งนี้คณะผู้ดำเนินงานได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ใน 4 งาน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

1. งานบริการด้านพัฒนาชุมชน
2. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานบริการด้านสาธารณสุข
4. งานบริการด้านสาธารณสุขปศุสัตว์

โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

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

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิวาส จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิวาส จังหวัดสกลนครในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 13,885 คน

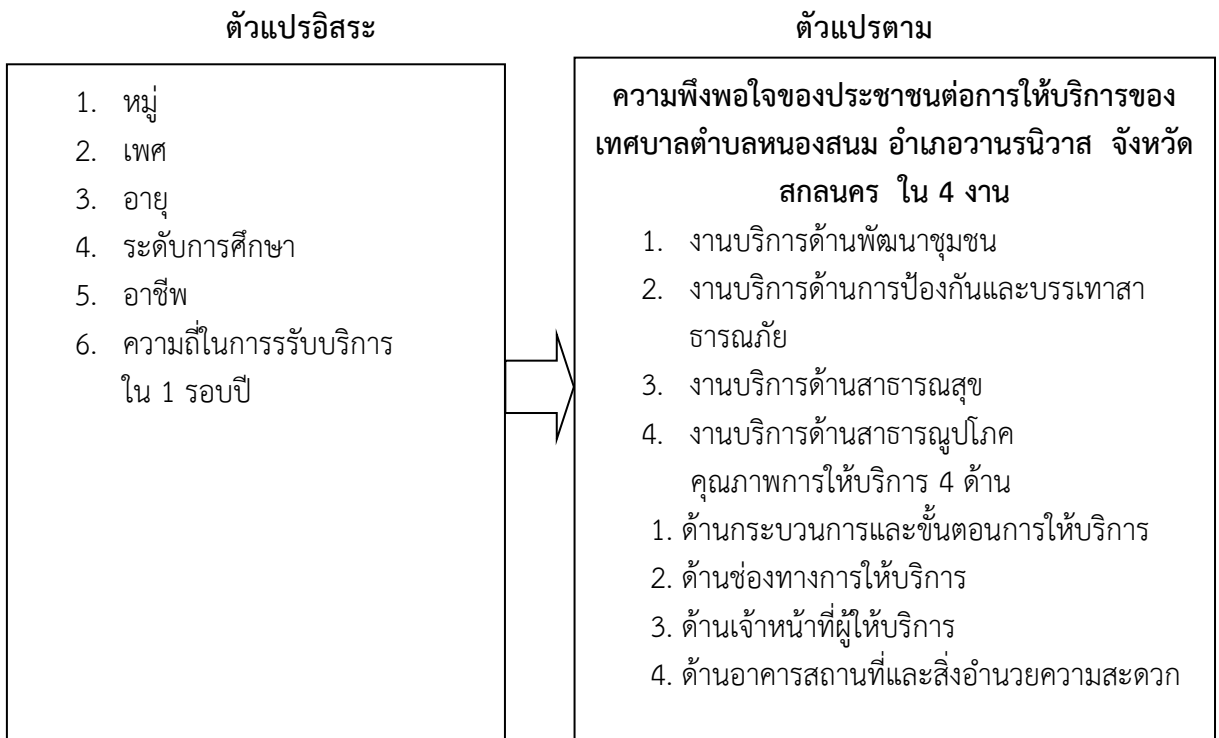
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิวาส จังหวัดสกลนครเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิวาส จังหวัดสกลนครในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิวาส จังหวัดสกลนคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิวาส จังหวัดสกลนคร

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิวาส จังหวัดสกลนคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิวาส จังหวัดสกลนคร ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านพัฒนาชุมชน งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านสาธารณสุข

3. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

ประชาชน หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐและเอกชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของประชาชนการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชน งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านสาธารณสุขพโรคี ทั้งนี้ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ได้จัดระบบขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจน มีการติดประกาศ แจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนครได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับ ทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนครได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น

บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้ดำเนินงานได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและวรรณกรรมต่างๆ ต่างประเทศ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร
- 2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร

ข้อมูลทั่วไป

ตำบลหนองสนมตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของอำเภอวารินนิवास ห่างจากอำเภอวารินนิवास 12 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดสกลนคร 58 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 106 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 66,250 ไร่ แยกออกจากตำบลซำก่า อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร เมื่อปี พ.ศ.2511 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง ตั้งและเปลี่ยนแปลงเขตตำบลในท้องที่อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 85 ตอนที่ 10 หน้า 458 ประกาศ ณ วันที่ 10 มกราคม 2511 สภาตำบลหนองสนมจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง ตั้งและเปลี่ยนแปลงเขตตำบลในท้องที่อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 113 ตอนที่ 9 หน้า 169 ประกาศ ณ วันที่ 19 มกราคม 2539

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสนมยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลหนองสนมตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร เป็นเทศบาลตำบลหนองสนม เมื่อวันที่ 24 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2555

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลซำก่า อำเภอวารินนิवास และตำบลวาใหญ่ อำเภออากาศอำนวย
ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลต้นผึ้ง อำเภอพังโคน และตำบลบะฮี อำเภอพรรณานิคม
ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลโพนแพง และตำบลบะหว้า อำเภออากาศอำนวย
ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลศรีวิชัย และตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอวารินนิवास

ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลหนองสนมมีลักษณะเป็นที่สูงทางทิศใต้และลาดต่ำลงทางทิศเหนือของตำบลทำให้พื้นที่ทางทิศตะวันออก เป็นที่ลุ่มสลับดอนเป็นลักษณะลูกคลื่นลอนลึก ทางด้านทิศตะวันตกส่วนใหญ่เป็นที่ลุ่มลูกคลื่นลอน

ต้นสลับบางส่วน มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สามารถใช้ประโยชน์ได้จำนวน 3 สาย คือ ลำน้ำยาม ห้วยเชียงลมและ ห้วยทิง แหล่งน้ำขนาดเล็ก 4 แห่ง คือ หนองกุด หนองไชยสิทธิ์ หนองอีจ้อย และหนองอีเลิง

สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม (ทำนา) เมื่อว่างงานจากฤดูทำนาแล้วก็จะทำสวน เช่น ข้าวโพด แตง มันสำปะหลัง และอีกบางส่วนจะอพยพไปใช้แรงงานในเมืองใหญ่ ตำบลหนองสนมโดยทั่วไปจะเป็นสังคมเกษตร มีวิถีชีวิตแบบชาวบ้าน คือ มีความเรียบง่ายใช้ชีวิตอย่างพอเพียง ไม่ค่อยมีการแข่งขันทำให้ชาวบ้านตำบลหนองสนมแห่งนี้มีการพึ่งพอกันอยู่ตลอดเวลา สภาพเศรษฐกิจประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 90 ประกอบอาชีพทำนา ส่วนที่เหลือเป็น อาชีพค้าขาย รับจ้าง เลี้ยงสัตว์ ทำสวน และรับราชการ จึงทำให้ข้าวเป็นพืชเศรษฐกิจของตำบลแห่งนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นการทำนาปี คือ สามารถทำนาได้ปีละ 1 ครั้ง เหตุผลที่ทำนาได้ปีละ 1 ครั้ง เพราะในฤดูร้อนจะเป็นช่วงที่เกิดภัยแล้ง จึงทำให้ไม่มีน้ำในการทำนา พื้นที่ที่ทำนาปี ได้แก่ พื้นที่ทุกหมู่บ้าน โดยพันธุ์ข้าวที่นิยมปลูกกันมากที่สุดในช่วงการทำนาปีในพื้นที่ตำบลหนองสนม คือ ข้าวพันธุ์เหนียว เช่น กข6 กข12 เนื่องจากเป็นข้าวที่รับประทานกันในห้องถึง รองลงมาได้แก่ ข้าวหอมมะลิ ส่วนพันธุ์ข้าวอื่นๆ มีการปลูกเหมือนกันแต่ไม่มาก

สภาพทางสังคม

1) การคมนาคมและโทรคมนาคม

- การคมนาคมในเขต เทศบาลตำบลหนองสนมใช้การคมนาคมทางบกเป็นหลักในการติดต่อ และขนส่งผลผลิตทางการเกษตรออกสู่ตลาด ได้แก่ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2307 (วานรนิวาส-บ้านเข็มน)
- การคมนาคมกับอำเภอใกล้เคียงใช้ทางหลวงเลข 2307
- การคมนาคมระหว่างหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรัง ซึ่งปัจจุบันได้ถ่ายโอนความรับผิดชอบจากกรมเร่งรัดพัฒนาชนบทมาให้เทศบาลตำบลหนองสนมเกือบทุกสายแล้ว
- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขเอกชน 1 แห่ง ตั้งอยู่บ้านบะนงทา หมู่ที่ 1
- สถานีวิทยุชุมชนบ้านเชียงเพ็งจำนวน 1 แห่ง
- เครื่องกระจายเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน จำนวน 21 แห่ง

2) ขนบธรรมเนียม ประเพณี และความเชื่อ

2.1) ประเพณีสงกรานต์

รดน้ำดำหัวผู้ใหญ่ จัดขึ้นช่วงระหว่างวันที่ 13-15 เมษายน ภายในงานมีการทำบุญตักบาตร สรงน้ำพระพุทธรูป สรงน้ำพระสงฆ์ รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุในหมู่บ้าน นอกจากนี้ยังมีการก่อเจดีย์ทรายด้วย ประเพณีสงกรานต์จัดขึ้นทุกหมู่บ้านทั่วตำบลหนองสนม

2.2) ประเพณีขึ้นบ้านใหม่

เป็นพิธีทำบุญงานมงคลอย่างหนึ่ง เพราะเป็นการปรารภเหตุดี เพื่อเป็นสิริมงคลแก่เจ้าของบ้านและลูกหลานที่จะได้เข้าพักอาศัย มีความอยู่เย็นเป็นสุข เจริญก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ ซึ่งก่อนจะทำบุญเจ้าภาพจะต้องหาฤกษ์ยาม เพื่อให้รู้ว่าวันใดเหมาะที่จะทำพิธี เมื่อได้วันแล้วก็จะนิมนต์พระ เชิญแขก และพ่อพร้าหมอนที่จะมาทำพิธี อีกทั้งเตรียมสิ่งของเครื่องใช้

2.3) ประเพณี เดือนสาม บุญข้าวจี่

บุญข้าวจี่เป็นประเพณีที่เกิดจากความสมัครสมานของชุมชนชาวบ้านจะนัดหมายกันมาทำบุญร่วมกัน โดยช่วยกันปลูกผามหรือปะรำ เตรียมไว้ใน ตอนบ่าย ครั้นเมื่อถึงรุ่งเช้าในวันต่อมาชาวบ้านจะช่วยกันจี่ข้าว หรือปิ้งข้าวและตัดบาตรข้าวจี่ร่วมกัน หลังจากนั้นจะให้มีการ เทศน์นิทานชาดก เรื่องนางปทุมณฑาสีเป็นเสร็จ พิธี บุญข้าวจี่นิยมทำในราวกลางหรือปลายเดือนสาม คือ ภายหลังจากการทำบุญวันมาฆบูชา ข้าวจี่ คือข้าวเหนียว หนึ่งให้สุกแล้วนำมาป้อนเป็นก้อนโตประมาณเท่าไข่เป็ดขนาดใหญ่หรือผลมะตูมขนาดกลาง ทาเกลือเคล้าให้ทั่ว และนวดให้เหนียว แล้วเสียบไม้ย่างไฟ ถ้าไม่เสียบไม้จะย่างบนเหล็กหรือบนไม้ไผ่ผ่าซีกสานขัดกันเป็นตะแกรง ห่าง ๆ ก็ได้ โดยย่างบนกองไฟที่เป็นถ่านฟลิกไปฟลิกมาจนเกรียมโดยรอบ จึงเอาออกมาทอดด้วยไข่ ซึ่งตีให้ไข่ขาวไข่แดง เข้ากันดีแล้วทาจนทั่วป้อนข้าว จึงเอาย่างไฟให้สุกอีกครั้งหนึ่ง บางแห่งเมื่อเอาข้าวย่างไฟเสร็จแล้ว ถอดเอาไม้ออก เอาน้ำอ้อยปิกใส่เป็นไส้ข้างในด้วย น้ำอ้อยอาจเอาดใส่ข้างในก่อนย่างไฟก็ได้ แต่บางแห่งไม่ นิยมใส่น้ำอ้อย

2.4) ประเพณีเลี้ยงปูตา

ประเพณีการเลี้ยงปูตาจะกระทำพร้อมกันทั้งหมู่บ้าน กำหนดเวลาเลี้ยงปูตามักจะทำ ระหว่างเดือน ๖ - ๗ ชาวบ้านจะเลี้ยงปูตาก่อนที่จะเลี้ยงตาแฮก สถานที่เลี้ยงปูตาก็คือ “ดอนปูตา” อันเป็น สถานที่ปูตาสิงสถิตย์อยู่ ชาวบ้านแทบทุกหมู่บ้านจะเลือกป่าไม้ใกล้หมู่บ้านเป็นที่ปลูกหรือโองให้ปูตาอยู่ ภายในหอบปูตานั้น จะประกอบด้วยรูปปั้นปูตา แทนบูชา ข้าทาสชายหญิง รูปปั้นช้าง ม้า วัว ควาย หอก พวงมาลัย ดอกไม้ ธูปเทียน ผู้ที่ดูแลรักษาหอบปูตาเรียกว่า “เฒ่าจ้ำ” คำว่า “จ้ำ” มาจากคำว่า “ประจำ” เฒ่าจ้ำ นอกจากจะมีหน้าที่ดูแลปูตาให้เรียบร้อยเป็นประจำอยู่แล้ว ยังมีหน้าที่ เป็นคนกลางในการติดต่อระหว่างปู ตากับชาวบ้าน เฒ่าจ้ำจึงคล้ายกับทหารคนสนิทของปูตา ใครทำอะไรผิดประเพณี ปูตาโกรธก็จะบอกผ่านเฒ่า จ้ำไปยังบุคคลที่กระทำผิด ปูตาต้องการให้ชาวบ้านปฏิบัติอย่างไร ก็จะบอกผ่านเฒ่าจ้ำไป ชาวบ้านจะติดต่อกับ ปูตาโดนตรงไม่ได้

“ดอนปูตา” นั้น จะเป็นบริเวณป่าสงวนที่ชาวบ้านเคารพเกรงกลัวมาก ใครจะไปตัดโค่น ต้นไม้ ยิ่งสัตว์ในเขตดอนปูตาไม่ได้ ท่านจะโกรธเพราะถือว่าล่วงเกินบริวารท่าน ปูตาจะบันดาลให้ผู้ล่วงเกินมี อันเป็นไป เช่น เจ็บไข้ได้ป่วย ประกอบการงานไร้ผล ดังนั้น การที่ชาวบ้านเคารพปูตา จึงเป็นการอนุรักษ์ป่า และอนุรักษ์สัตว์ ในเขตดอนปูตาได้เป็นอย่างดี

2.5) ความเชื่อ

ชาวบ้านตำบลหนองสนมมีความเชื่อส่วนบุคคลซึ่งสืบทอดมาจากบรรพบุรุษ ได้แก่

1. ไม่นิยมสร้างบ้านค่อมต่อไม้ใหญ่ เพราะเชื่อว่าบุคคลในครอบครัวจะอยู่ไม่สงบสุข
2. เนื่องจากมีกลุ่มคริสตชนจำนวน 3 หมู่บ้าน คือ บ้านน้ำบุน หมู่ที่ 3, บ้านนาจารย์ หมู่ที่ 7 และบ้านนาจารย์ใหม่พัฒนา หมู่ที่ 20
3. ในวันพระ 8 ค่ำ หรือ 9 ค่ำ ไม่นิยมสีข้าว

คำขวัญประจำตำบล

ประเพณีบุญเดือนสาม มากมีไข่มดแดง
สวยสะอาดฝายน้ำล้น ลำน້ายามชุ่มชีวี
แหล่งเห็ดธรรมชาติ ผู้คนรยน้ำใจ ถิ่นมั่นในวัฒนธรรม

วิสัยทัศน์

“พัฒนาหนองสนมถิ่นน่าอยู่ ควบคู่คุณธรรม ก้าวนำรองรับ AEC มั่งมีด้วยเศรษฐกิจพอเพียง”

พันธกิจ

พันธกิจการพัฒนา

1. จัดให้มีและบำรุงโครงสร้างพื้นฐานทางบก ทางน้ำ และไฟฟ้า
2. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตและพัฒนาการศึกษาของประชาชน
3. ส่งเสริมและเสริมสร้างการจัดระเบียบชุมชนสังคมและความสงบเรียบร้อย
4. ส่งเสริมและเสริมสร้างการค้า การลงทุน พาณิชยกรรม เกษตรกรรม
5. ส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยว ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น
6. ส่งเสริมและเสริมสร้างการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลหนองสนม มีพื้นที่อยู่ในเขตการปกครองครอบคลุม 22 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	หมายเหตุ
1	บะนงทา	นายเสริมสุข สุพล	กำนัน
2	ตาดโตน	นางสาวทรีสตี วงศ์ธรรม	ผู้ใหญ่บ้าน
3	น้ำบูน	นายอุทิศ อัมวงศ์	ผู้ใหญ่บ้าน
4	บะป่าคา	นายวิเชียร ประทุมมา	ผู้ใหญ่บ้าน
5	หนองสนม	นายดำรงค์ แสนสอน	ผู้ใหญ่บ้าน
6	โพนแพง	นายนิรัตน์ โปธิ	ผู้ใหญ่บ้าน
7	นาजार	นายศรีสวรรค์ โปธิมล	ผู้ใหญ่บ้าน
8	โนนชนะสังคม	นายวินิจ ลุนจักร	ผู้ใหญ่บ้าน
9	ทุ่งโพธิ์	นายวรสิทธิ์ พรหมพินิจ	ผู้ใหญ่บ้าน
10	โนนสะอาด	นายสวรรค์ บัวพิน	ผู้ใหญ่บ้าน
11	ก่อ	นางจรีดา ฮองตัน	ผู้ใหญ่บ้าน
12	เชียงเพ็ง	นายณรงค์ ฝายเงิน	ผู้ใหญ่บ้าน
13	นาคอย	นายประสาน หอมจำปา	ผู้ใหญ่บ้าน
14	นาสวรรค์	นายแปลง แสนหมื่น	ผู้ใหญ่บ้าน
15	ก่อไต้	นายพยุ่ง พลรัตน์	ผู้ใหญ่บ้าน
16	โนนสวรรค์	นายนิมนวลภณี แสงคำ	ผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	หมายเหตุ
17	ทุ่งโพธิ์	นายภูธเนตร นอนมัน	ผู้ใหญ่บ้าน
18	ใหม่พัฒนา	นายภัทรภร ลายทอง	ผู้ใหญ่บ้าน
19	โพนแพง	นายทวีชัย แชนธิราช	ผู้ใหญ่บ้าน
20	นาจารย์ใหม่พัฒนา	นายวัตรชรินทร์ โพธิมล	ผู้ใหญ่บ้าน
21	ตาดโตนใหม่พัฒนา	นายสมคิด ไชยเสน	ผู้ใหญ่บ้าน
22	น้ำบูนพัฒนา	นายศักดิ์สินธุ์ ช่วยฤไทย	ผู้ใหญ่บ้าน

ประชากร

เทศบาลตำบลหนองสนม มีประชากรทั้งสิ้น 13,885 คน แยกเป็นชาย 6,927 คน หญิง 6,958 คน มีจำนวนครัวเรือน 3,731 ครัวเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)		รวม (คน)	จำนวนครัวเรือน (หลัง)
		ชาย	หญิง		
1	บะนงกทา	350	334	684	199
2	ตาดโตน	281	301	582	154
3	น้ำบูน	246	255	501	142
4	บะป่าคา	292	294	586	151
5	หนองสนม	368	337	705	178
6	โพนแพง	321	320	641	186
7	นาจารย์	315	326	641	179
8	โนนชนะสังคม	374	385	759	197
9	ทุ่งโพธิ์	392	339	731	188
10	โนนสะอาด	120	119	239	72
11	ก่อ	406	420	826	216
12	เชียงเพ็ง	351	358	709	206
13	นาคอย	520	511	1,031	275
14	นาสวรรค์	382	375	757	199
15	ก่อไต้	396	412	808	205
16	โนนสวรรค์	204	194	398	90
17	ทุ่งโพธิ์	277	275	552	144
18	ใหม่พัฒนา	195	185	380	109
19	โพนแพง	285	328	613	187
20	นาจารย์ใหม่พัฒนา	274	299	573	154
21	ตาดโตนใหม่พัฒนา	306	307	613	150
22	น้ำบูนพัฒนา	272	284	556	150
รวม		6,927	6,927	6,958	3,731

ข้อมูล ณ วันที่ 11 มกราคม 2564

2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เองเพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

2. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหาร และการปกครองตนเอง โดยจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น มีอยู่ 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) (สุพมิตร กอบัวกลาง. 2553: 3 อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539)

2.2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (2553: 3-5) ได้อธิบายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และห่วงหาพันต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ

ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

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

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชาชน ความต้องการ และปัญหาอย่างต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ถูกต้อง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหา และความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง

2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรื้อบริการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

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

4. เพื่อให้หน่วยปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. เพื่อให้หน่วยปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

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

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

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

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานที่

วาทีณี ไส้จ้อ (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

เนตร หงส์ไกรเลิศ (2550: 13-14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม การที่เราจะทราบว่าบุคคล มีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดโดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

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

Wolman (1973 อ้างใน ภนิดา ชัยปัญญา: 2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ

Heider (1953 อ้างใน วิโรจน์ ไพรีพินาศ: 2540) ได้อธิบายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล และนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งต่างๆ ได้ดังนี้

1. ความเชื่อ ค่านิยม

2. สิ่งแวดล้อม
3. ภาษาเป็นสื่อของความคิด
4. การวิเคราะห์คำพูด หรือสถานการณ์
5. ประสบการณ์ ผลของการกระทำ เหตุผล ความสามารถ ความพยายาม
6. อารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติ
7. ความเข้าใจต่อบุคคลอื่น
8. การมีผลตอบแทน
9. ความคาดหวัง
10. การคำนึงถึงประโยชน์และโทษ
11. การเกิดผลต่อส่วนรวม

Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์สถานที่ เวลาอย่างเพียงพอ เหมาะสม และต้องมีคุณภาพด้วย

Naumann & Giel (1995) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

1. คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ได้มา มีคุณภาพดีก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น
2. ราคา (Price) เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา และเห็นว่ามีความเหมาะสม ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคา ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ
3. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกันควรมีภาพลักษณ์ร่วมทั้งการดำเนินงานธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

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

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ซับซ้อน ซึ่งต้องมีสิ่งเร้าจึงจะเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

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

2.4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

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

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำ การบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

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

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็น

การจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการ เอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

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

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุรินทร์ ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่าการ บริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

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

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

Parasuraman (1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้า มักจะพิจารณาจากตัวสินค้าและยึดถือผล

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

Scardina (1994) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย

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

5. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

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

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ

V = Voluntaries Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

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

อุทัย หิรัญโต (2530) กล่าวว่า ผลเสียของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการส่งผลกระทบต่อการให้บริการแก่ประชาชน กล่าวคือ ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเป็นสาเหตุหนึ่ง

นำไปสู่ความล้มเหลว และเสื่อมประสิทธิภาพ ตลอดจนมีส่วนทำลายศรัทธาของประชาชนที่มีต่อราชการ ซึ่งมูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการอาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

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

2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น มีผู้ให้ความสนใจทำการศึกษาวิจัย ไว้ในหลากหลายแง่มุม ดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยมหิดล (2558: บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.62 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.05 รองลงมาเป็นงานบริการด้านทะเบียน มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.90 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 97.43 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.39 และ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.35 ตามลำดับ โดยทุกงานมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่าง

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

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

วิทยาลัยนครราชสีมา (2555: บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.37 รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 ตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.48

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยเรื่องความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.48

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 โดยเรื่องสถานที่ให้บริการหรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.40

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนครเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (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 ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 13,885คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ ดังสมการด้านล่าง จากนั้นเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{13,885}{1 + 13,885 (0.05)^2} = 400$$

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

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาที่ใช้ตั้งเป็นคำถาม โดยการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการวิจัย และอาศัยเอกสารกับรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส 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 ในการรับบริการเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชากรต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จากนั้นกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุง

3. ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. ก่อนการทดสอบแบบสอบถาม ได้ประชุมคณะทำงาน ประกอบด้วยหัวหน้าทีม

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

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูลแล้วนั้น คณะทำงาน ได้ศึกษาทบทวนเส้นทางและ จุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ เพื่อให้ได้ข้อมูลของผู้รับบริการงานทั้ง 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านพัฒนาชุมชน งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้าน สาธารณสุข งานบริการด้านสาธารณสุข ใน การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ คณะทำงานได้จัดทำ แบบสอบถามไว้จำนวน 400 ชุด แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้อัตราผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย และจังหวัด สกลนคร นั้นยังคงมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัส โคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร โดยคณะที่ ปรึกษาได้ปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลจากเดิมคือ ให้คณะที่ ปรึกษาลงพื้นที่เก็บข้อมูล ความพึงพอใจ เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (online)

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ ไปทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และคำนวณร้อยละ จำแนกเป็นรายข้อของคำถาม การคำนวณผลทั้งหมดกระทำด้วยเครื่อง คอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลในการวิจัย ได้แก่

1. ร้อยละ (Percentage)

เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมากโดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่ หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 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)

เป็นค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้จากสูตรครอนบาช (Cronbach) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยแบบทดสอบค่าคะแนนที่ได้ อาจจะเป็นค่าอะไรก็ได้ที่มีค่ามากกว่า 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 เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผลการดำเนินการวิจัยดังนี้

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

- 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.1.2 งานบริการด้านพัฒนาชุมชน
- 4.1.3 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4.1.4 งานบริการด้านสาธารณสุข
- 4.1.5 งานบริการด้านสาธารณสุขปโภค

4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

4.3 ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

4.4 ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านพัฒนาชุมชน งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข และงานบริการด้านสาธารณสุขปโภค ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนในพื้นที่ ตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจำแนกข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในพื้นที่โดยจำแนกตามความหนาแน่นของประชากรที่อาศัยอยู่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม หมู่ 13 บ้านนาคอยมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ หมู่ 11 บ้านก่อ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง โดยมีช่วงอายุอยู่ระหว่าง อายุ 41 - 60 ปี ระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ส่วนใหญ่รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองสนม 1 ครั้ง/ปี รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

		จำนวน	ร้อยละ
ชุมชน	หมู่ 1 บ้านบนกทา	20	5.00
	หมู่ 2 บ้านตาโตน	17	4.25
	หมู่ 3 บ้านน้ำบูน	14	3.50
	หมู่ 4 บ้านปะป่าคา	17	4.25
	หมู่ 5 บ้านหนองสนม	20	5.00
	หมู่ 6 บ้านโพนแพง	18	4.50
	หมู่ 7 บ้านนาจารย์	18	4.50
	หมู่ 8 บ้านโนนชนะสงคราม	22	5.50
	หมู่ 9 บ้านทุ่งโพธิ์	21	5.25
	หมู่ 10 บ้านโนนสะอาด	7	1.75
	หมู่ 11 บ้านก่อ	24	6.00
	หมู่ 12 บ้านเชียงเพ็ง	20	5.00
	หมู่ 13 บ้านนาคอย	30	7.50
	หมู่ 14 บ้านนาสวรรค์	22	5.50
	หมู่ 15 บ้านก่อไต้	23	5.75
	หมู่ 16 บ้านโนนสวรรค์	11	2.75
	หมู่ 17 บ้านทุ่งโพธิ์	16	4.00
	หมู่ 18 บ้านใหม่พัฒนา	11	2.75
	หมู่ 19 บ้านโพนแพง	18	4.50
	หมู่ 20 บ้านนาจารย์ใหม่พัฒนา	17	4.25
	หมู่ 21 บ้านตาโตนใหม่พัฒนา	18	4.50
	หมู่ 22 บ้านน้ำบูนพัฒนา	16	4.00
	รวม	400	100.00
เพศ	ชาย	185	46.25
	หญิง	215	53.75
	รวม	400	100
ช่วงอายุ	อายุไม่เกิน 20ปี	5	1.25
	อายุ 21 - 40 ปี	125	31.25
	อายุ 41 - 60 ปี	203	50.75
	อายุ 60 ปีขึ้นไป	67	16.75
	รวม	400	100
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	260	65
	มัธยมศึกษาตอนต้น	42	10.5

		จำนวน	ร้อยละ
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	77	19.25
	ปวส.	16	4
	ปริญญาตรี	5	1.25
	รวม	400	100
อาชีพ	เกษตรกร	316	79
	ผู้ประกอบการ	26	6.5
	ข้าราชการ	13	3.25
	นักเรียน/นักศึกษา	21	5.25
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	2.25
	ธุรกิจส่วนตัว	15	3.75
	รวม	400	100
ความถี่ การใช้ บริการ	1 ครั้ง/ปี	246	61.5
	2 – 3 ครั้ง/ปี	65	16.25
	4-5 ครั้ง/ปี	35	8.75
	6 ครั้งขึ้นไป/ปี	54	13.5
	รวม	400	100

4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.43 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจ ประเด็นมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.63 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็น และพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ประเด็น โดยพึงพอใจ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีการประชาสัมพันธ์

ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และมีการจัดโครงการ ออกบริการนอกสถานที่

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.64 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ประเด็น โดยพึงพอใจ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.78 โดยมีด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชน ของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.66	.470	93.20	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.75	.467	95.00	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.77	.451	95.40	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.80	.406	96.00	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.76	.460	95.20	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.89	.184	97.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.77	.204	95.43	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4.56	.270	91.20	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.51	.375	90.20	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.29	.270	85.80	มาก
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.59	.148	91.80	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.54	.325	90.80	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	400	4.59	.140	91.80	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.29	.000	85.80	มาก
เฉลี่ย	400	4.48	.125	89.63	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.89	.233	97.80	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.79	.209	95.80	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.81	.253	96.20	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	400	4.80	.148	96.00	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.60	.178	92.00	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	400	4.73	.208	94.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.77	.095	95.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.83	.275	96.60	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	400	4.56	.140	91.20	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.64	.178	92.80	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.80	.213	96.00	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.83	.294	96.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.73	.134	94.64	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน	400	4.69	.090	93.78	มากที่สุด

4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

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

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา ประชาชนชาวมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.36 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 6 ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ

ปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

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

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.87 โดยประชาชนพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.88	.383	97.65	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.76	.553	95.10	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	400	4.84	.456	96.75	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.87	.401	97.40	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.86	.428	97.20	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.92	.310	98.30	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.85	.223	97.07	มากที่สุด
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4.87	.395	97.40	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.86	.404	97.20	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.85	.372	97.05	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.89	.331	97.70	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.88	.392	97.60	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	400	4.81	.401	96.20	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.93	.279	98.50	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.87	.166	97.38	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.94	.255	98.80	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.97	.230	99.30	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.89	.371	97.75	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	400	4.93	.279	98.50	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.88	.334	97.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	400	4.91	.304	98.15	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.92	.121	98.36	มากที่สุด
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.92	.283	98.45	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	400	4.98	.178	99.55	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.94	.264	98.70	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.95	.238	99.00	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.89	.331	97.70	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.93	.125	98.68	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน	400	4.89	.082	97.87	มากที่สุด

4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุข ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

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

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.76 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 6 ประเด็น โดย พึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ

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

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุขในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.25 โดยพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.72	.509	94.31	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.77	.552	95.36	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.86	.452	97.18	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.89	.396	97.78	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.85	.462	96.93	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.92	.322	98.49	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.83	.223	96.67	มากที่สุด
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4.91	.376	98.18	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.91	.376	98.18	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.96	.271	99.19	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.89	.448	97.83	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.94	.326	98.79	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	400	4.95	.234	99.04	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.97	.191	99.44	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.93	.167	98.67	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.93	.273	98.59	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.96	.235	99.14	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.94	.277	98.89	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	400	4.93	.269	98.64	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.96	.214	99.24	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	400	4.90	.311	98.03	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.94	.113	98.76	มากที่สุด
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.93	.276	98.54	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	400	4.97	.185	99.49	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.94	.248	98.89	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.96	.214	99.24	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.91	.295	98.29	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.94	.137	98.89	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน	400	4.91	.111	98.25	มากที่สุด

4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุข ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

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

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

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

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

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

ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุขปโภค ของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิवास จังหวัดสกลนคร

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

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	400	4.73	.576	94.65	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.80	.320	96.06	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.80	.480	96.00	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	400	4.80	.536	95.95	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.78	.517	95.60	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.86	.421	97.15	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.74	.573	94.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.80	.367	95.90	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน	400	4.77	.248	95.32	มากที่สุด

4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิวาส จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านพัฒนาชุมชน งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข และงานบริการด้านสาธารณสุขโรค ในกระบวนการให้บริการ 4 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสอบถามประชากรในพื้นที่เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิวาส จังหวัดสกลนคร ด้วยการใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด จากผลการสำรวจ สรุปได้ว่า

งานบริการด้านพัฒนาชุมชน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.78 โดยประชาชนพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.87 โดยประชาชนพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

งานบริการด้านสาธารณสุข ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.25 โดยพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

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

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ทั้ง 4 งาน คือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชน งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านสาธารณสุขปโภค อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.42 โดยพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 6 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

งานที่ประเมิน	งานบริการด้านพัฒนาชุมชน	งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	งานบริการด้านสาธารณสุข	งานบริการด้านสาธารณสุขปโภค	เฉลี่ย
ประเด็นความพึงพอใจ					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.77	4.85	4.83	4.68	4.78
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.48	4.87	4.93	4.79	4.77
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	4.92	4.94	4.80	4.86
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	4.93	4.94	4.80	4.85
คะแนนเฉลี่ย	4.69	4.89	4.91	4.77	4.81
คิดเป็นร้อยละ	93.78	97.87	98.25	95.32	96.30
สรุประดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในการให้บริการ 4 ด้าน

5.1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนมในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านพัฒนาชุมชน งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข และงานบริการด้านสาธัญปโภค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.70

5.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนมในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านพัฒนาชุมชน งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข และงานบริการด้านสาธัญปโภค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.35

5.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนมในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านพัฒนาชุมชน งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข และงานบริการด้านสาธัญปโภค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.27

5.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านพัฒนาชุมชน งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข และงานบริการด้านสาธัญปโภค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.03

5.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน

5.2.1 งานบริการด้านพัฒนาชุมชน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการด้านพัฒนาชุมชน ในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.78

5.2.2 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.87

5.2.3 งานบริการด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.25

5.2.4 งานบริการด้านสาธารณสุขปโภค

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการด้านสาธารณสุขปโภค ในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.32

สรุป

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านพัฒนาชุมชน งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข และงานบริการด้านสาธารณสุขปโภค ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนในเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนครมีความพึงพอใจการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.30

5.3 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

1. ควรมีการบริหารจัดการเรื่องเก็บขยะภายในหมู่บ้าน
2. เทศบาลควรมีการบริหารจัดการรถเก็บขยะ เนื่องจากชาวบ้านร้องเรียนเรื่องมีรถขยะของเทศบาล แต่มีไม่มีการเก็บขยะ
3. การขุดลอกคลองระบายน้ำ ควรมีการประชุม หรือการทำมติภายในชุมชนก่อนที่จะมีการดำเนินการดังกล่าว
4. ในภาพรวมชาวบ้านมีความพึงพอใจการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลหนองสนม ที่มีการเอาใจใส่ในการพัฒนา เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

วิทยาเขตสกลนคร

ที่ ๔๒๘ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

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

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

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

หน้าที่

๑. ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำข้อปรึกษาทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
๒. ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้

๒. คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

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

๓๘. อาจารย์ธัญญา	พากเพียร	กรรมการ
๓๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จาร์วรรณ	ดรเถื่อน	กรรมการ
๔๐. อาจารย์ชัชชัย	รัตนะพันธ์	กรรมการ
๔๑. อาจารย์สตีลา	วงศ์กาฬสินธุ์	กรรมการ
๔๒. อาจารย์อติตยา	อุ้นจันท์	กรรมการ
๔๓. นางสาวพุทธชาติ	พรหมบุรมย์	กรรมการ
๔๔. อาจารย์ดาริกา	แสนพวง	กรรมการ
๔๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาติ	วรรณขาว	กรรมการ
๔๖. อาจารย์ยุพิน	เรืองแจ้ง	กรรมการ
๔๗. อาจารย์สุนันท์	บินโรสงค์	กรรมการ
๔๘. อาจารย์พานทอง	ศุภโกศล	กรรมการ
๔๙. อาจารย์Shima	Mansourmahani	กรรมการ
๕๐. อาจารย์ปภาณิสรา	ประจุกะศรี	กรรมการ
๕๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จักรเรศ	เมมตะธำรงค์	กรรมการ
๕๒. อาจารย์ภาณิษา	สันนาโค	กรรมการ
๕๓. อาจารย์ดวงพร	เทียนถาวร	กรรมการ
๕๔. อาจารย์ธัญญา	พากเพียร	กรรมการ
๕๕. อาจารย์สยาม	ประจุกะศรี	กรรมการ
๕๖. อาจารย์พนิตา	ไครลามา	กรรมการ
๕๗. อาจารย์อัฐภาวธ	เพชรพรรณ	กรรมการ
๕๘. อาจารย์กฤษภา	บุญมีวิเศษ	กรรมการ
๕๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุมินทร	เป้าธรรม	กรรมการ
๖๐. อาจารย์วิไลพร	หงษ์ขุนทด	กรรมการ
๖๑. อาจารย์พะยอม	กบิลพัฒน์	กรรมการ
๖๒. อาจารย์นุชนภา	แก้วมุงคุณ	กรรมการ
๖๓. อาจารย์อาภา	อยู่สุข	กรรมการ
๖๔. อาจารย์โศภิษฐ์	เชื้อคำข้าง	กรรมการ
๖๕. อาจารย์วินัย	หล้าวงษ์	กรรมการ
๖๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอกวิทย์	หายักวงษ์	กรรมการ
๖๗. อาจารย์วีระ	ธัญญารักษ์	กรรมการ
๖๘. อาจารย์ภาณุมาศ	แสนพวง	กรรมการ
๖๙. อาจารย์เดือนรุ่ง	สุวรรณโสภ	กรรมการ
๗๐. นางสาวนฤมล	สีไพโส	กรรมการ
๗๑. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๗๒. นางสาวชลาลัย	เหง้าน้อย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

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

๑. คณะกรรมการประสานงาน

๑. นางสาวชลาลัย	เห่า้าน้อย	ประธานกรรมการ
๒. นางจุฑามาศ	ที่อรร่าม	กรรมการ
๓. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๔. นางสาวนฤมล	สัพโส	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

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

๕. คณะกรรมการเงินและบัญชี

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

หน้าที่

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

ให้คณะกรรมการที่ได้รับคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชเวง สารคล่อง)

รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

9/9/21, 9:09 AM

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

 ngaonoi@gmail.com (ยังไม่แนช) สลับบัญชี



เพศ

- ชาย
- หญิง

อายุ

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

ระดับการศึกษาสูงสุด

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



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszLBAcsbWgRr_z7PuXkRIBaQbxEk7DaNDqaM_4WULJw-BTg/viewform

1/2

9/9/21, 9:09 AM

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

อาชีพ

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

ความถี่ที่ท่านมารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

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

ถัดไป

สร้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

เนื้อหาที่มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอร์ม

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszLbACsbWgRr_z7PuXkRIBaQbxEk7DaNDqaM_4WULJw-BTg/viewform

2/2

9/9/21, 9:09 AM

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การ ให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอ วานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

 ngaonoi@gmail.com (ยังไมแนช) สลับบัญชี



งานบริการด้านพัฒนาชุมชน



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszLBaCsbWgRr_z7PuXkRIBaQbxEk7DaNDqaM_4WULJw-BTg/formResponse

1/5

9/9/21, 9:09 AM

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

	5	4	3	2	1
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชัดเจน มีความชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszLbACsbWgRr_z7PuXkRiBaQbxEk7DaNDqaM_4WULJw-BTg/formResponse

2/5

9/9/21, 9:09 AM

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszLBaCsbWgRr_z7PuXkRIBaQbxEk7DaNDqaM_4WULJw-BTg/formResponse

3/5

9/9/21, 9:09 AM

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszLbACsbWgRr_z7PuXkRIBaQbxEk7DaNDqaM_4WULJw-BTg/formResponse

4/5

9/9/21, 9:09 AM

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

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

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

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

Google ฟอร์ม



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszLbACsbWgRr_z7PuXkRIBaQbxEk7DaNDqam_4WULJw-BTg/formResponse

5/5

9/9/21, 9:09 AM

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การ ให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอ วานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

 ngaonoi@gmail.com (ยังไมแนร์) สลับบัญชี



งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszLBaCsbWgRr_z7PuXkRIBaQbxEk7DaNDqaM_4WULJw-BTg/formResponse

1/5

9/9/21, 9:09 AM

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

	5	4	3	2	1
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชัดช้อน มีความชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszLbACsbWgRr_z7PuXkRIBaQbxEk7DaNDqaM_4WULJw-BTg/formResponse

2/5

9/9/21, 9:09 AM

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszLBaCsbWgRr_z7PuXkRIBaQbxEk7DaNDqaM_4WU LJw-BTg/formResponse

3/5

9/9/21, 9:09 AM

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวารินนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszLbACsbWgRr_z7PuXkRIBaQbxEk7DaNDqam_4WULJw-BTg/formResponse

4/5

9/9/21, 9:09 AM

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

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

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

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

Google ฟอร์ม



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszLBAcSbWgRr_z7PuXkRIBaQbxEk7DaNDqam_4WULJw-BTg/formResponse

5/5

9/9/21, 9:10 AM

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การ ให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอ วานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

 ngaonoi@gmail.com (ยังไมแนช) สลับบัญชี



งานบริการด้านสาธารณสุข



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszLBaCsbWgRr_z7PuXkRIBaQbxEk7DaNDqaM_4WULJw-BTg/formResponse

1/5

9/9/21, 9:10 AM

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

	5	4	3	2	1
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชัดเจน มีความชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszLbBaCsbWgRr_z7PuXkRiBaQbxEk7DaNDqaM_4WULJw-BTg/formResponse

2/5

9/9/21, 9:10 AM

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszLBaCsbWgRr_z7PuXkRIBaQbxEk7DaNDqaM_4WULJw-BTg/formResponse

3/5

9/9/21, 9:10 AM

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszLbACsbWgRr_z7PuXkRIBaQbxEk7DaNDqaM_4WULJw-BTg/formResponse

4/5

9/9/21, 9:10 AM

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

	5	4	3	2	1
สถานที่ตั้งของ หน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมา รับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกรเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอ รับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
สถานที่ให้บริการ โดยรวมมีความ สะอาด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใ้ บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ป้ายข้อความบอก จุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามสงวนสิทธิ์ใน Google ฟอร์ม

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

Google ฟอร์ม



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszLbACsbWgRr_z7PuXkRIBaQbxEk7DaNDqam_4WULJw-BTg/formResponse

5/5

9/9/21, 9:10 AM

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การ ให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอ วานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

 ngaonoi@gmail.com (ยังไมแนช) สลับบัญชี



งานบริการด้านสาธารณสุข



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszLBaCsbWgRr_z7PuXkRIBaQbxEk7DaNDqaM_4WULJw-BTg/formResponse



1/6

9/9/21, 9:10 AM

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

	5	4	3	2	1
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชัดเจน มีความชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszLbACsbWgRr_z7PuXkRiBaQbxEk7DaNDqaM_4WULJw-BTg/formResponse

2/6

9/9/21, 9:10 AM

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszLBaCsbWgRr_z7PuXkRIBaQbxEk7DaNDqaM_4WULJw-BTg/formResponse

3/6

9/9/21, 9:10 AM

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszLbACsbWgRr_z7PuXkRIBaQbxEk7DaNDqaM_4WULJw-BTg/formResponse

4/6

9/9/21, 9:10 AM

ประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2564

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

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

ข้อเสนอแนะ

คำตอบของคุณ

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

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



Google ฟอร์ม



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszLBaCsbWgRr_z7PuXkRIBaQbxEk7DaNDqM_4WULJw-BTg/formResponse

5/6

ภาคผนวก ค

หนังสือเก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของ เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในรูปแบบออนไลน์ (Online)





ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๗๕๖

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๗๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๑ บ้านบะนงทา

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาวัลย์ เหมงัน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๕๕๖

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๗๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๒ บ้านตาดโตน

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

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

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๗ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาวัลย์ เห่งน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๕๖๔

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๗๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๓ บ้านน้ำปุ่น

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

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

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๔ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหมงัน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗



ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ / ๒๗๕-๕๑

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๕๗๑๖๐

๗๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๔ บ้านบะป่าคา

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

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

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๗ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหมงันน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๕๖๔

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๗๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๕ บ้านหนองสนม

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร
แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ
ผู้ประสานงาน นางสาวชลาวัลย์ เหมงันน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗



ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ / ๖๒๕๕๖

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๗๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๖ บ้านโพนแพง

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

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

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๘ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อมร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เห่งน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๑๕๕๖

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๔๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๗ บ้านนาजार

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

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

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๘ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาสัย เหมงันน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๕๕๖

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๗๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๘ บ้านโนนชนะสังคม

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เห่งน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๕๖๔

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๗๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๙ บ้านทุ่งโพธิ์

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

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

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เห่งน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๕๖๔

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๑๐ บ้านโนนสะอาด

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

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

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เห่งน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ / ๖๗๕๕๖

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๗๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๑๑ บ้านก่อ

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

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

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๔ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เห่งน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๕๖๔

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๗๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๑๒ บ้านเชียงเพ็ง

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร
แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ
ผู้ประสานงาน นางสาวชลาวัลย์ เห่งน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ / ๒๕๖๔

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๗๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๑๓ บ้านนาคอย

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

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

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๐ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลลาลัย เห่งน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗



ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๕๖๔

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๗๐ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๑๔ บ้านนาสวรรค์

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาชัย เหม้าน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๕๕๖

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๗๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๑๕ บ้านก่อได้

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาวัลย์ เหมงันน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๗๕๕๑

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๗๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๑๖ บ้านโนนสวรรค์

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

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

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาภีย์ เหมงันน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๕๖๔

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๗๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๑๗ บ้านทุ่งโพธิ์

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

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

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๖ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เห่งน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๕๖๔

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๗๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๑๘ บ้านใหม่พัฒนา

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

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

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)

ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร

รักษาการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เห่งน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๕๖๔

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๗๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๑๙ บ้านโพนแพง

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

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

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๘ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร
แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ
ผู้ประสานงาน นางสาวชลาวัลย์ เห่งน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗



ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๕๖๔

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๗๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๒๐ บ้านนาจารใหม่พัฒนา

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

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

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๗ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร

แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ

ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เห่งน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๖๕๗

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๗๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๒๑ บ้านตาดโตนใหม่พัฒนา

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

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

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๘ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร
แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ
ผู้ประสานงาน นางสาวชลาวัลย์ เหมน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

ที่ อว. ๐๖๕๗.๕๐๐๐ /ว ๒๙๔๕๖

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๖๐

๗๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองสนม

เรียน ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๒๒ บ้านน้ำบันพัฒนา

ตามที่ท่าน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร จะต้องลงพื้นที่เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแจ้งผลจากการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของท่านในด้านต่างๆ

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

ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ความอนุเคราะห์ท่านและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของท่าน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม ในรูปแบบออนไลน์ (online) โดยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๖ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน)
ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
รักษาราชการแทนรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร
แผนกงานบริการวิชาการ/ศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ
ผู้ประสานงาน นางสาวชลาลัย เหง้าน้อย โทรศัพท์ ๐๘๗ ๐๕๖ ๘๖๕๗

บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. 43 น.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยมหิดล. 100 น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. 72 น.
- เนตร หงส์ไกรเลิศ. (2550). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. 44 น.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. 60 น.
- วิทยาลัยนครราชสีมา. (2555). รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555. วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. 42 น.
- สุนารี แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ สาขารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 151 น.
- อุทัย หิรัญโต. (2530). ระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: มาสเตอร์เพรส.
- กิตติ 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.