

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ คณะทำงานได้ทำการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะแบ่งออกเป็น ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ ๖๕.๗๕ โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ ๔๑-๖๐ ปี มากที่สุดร้อยละ ๔๘.๐๐ สำหรับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๘๐.๕๐ ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะเป็นเกษตรกร ร้อยละ ๘๔.๗๕ และส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนที่มามีติดต่อขอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ จะอยู่ที่ประมาณ ๖ ครั้งขึ้นไปต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๕ ดังรายละเอียดในตารางที่ ๔.๑, ๔.๒, ๔.๓, ๔.๔ และ ๔.๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	๑๓๗	๓๔.๒๕
หญิง	๒๖๓	๖๕.๗๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๒ แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๒๕	๖.๒๕
๒๑ - ๔๐ ปี	๘๓	๒๐.๗๕
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๙๒	๔๘.๐๐
อายุมากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๐๐	๒๕.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๓ แสดงระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ประถมศึกษา	๓๒๒	๘๐.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๑	๒.๗๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๖๓	๑๕.๗๕
ปริญญาตรี	๓	๐.๗๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๒๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๔ แสดงอาชีพกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เกษตรกร	๓๓๙	๘๔.๗๕
ผู้ประกอบการ	๑๔	๓.๕๐
ข้าราชการ	๒๑	๕.๒๕
นักเรียน/นักศึกษา	๑๖	๔.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๗	๑.๗๕
ธุรกิจส่วนตัว	๓	๐.๗๕
รับจ้างทั่วไป	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๕ แสดงความถี่ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิมารับบริการในรอบ ๑ ปี

จำนวนครั้งต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๑ ครั้ง/ปี	๘๔	๒๑.๐๐
๒-๓ ครั้ง/ปี	๑๑๖	๒๙.๐๐
๔-๕ ครั้ง/ปี	๒๑	๕.๒๕
๖ ครั้งขึ้นไป/ปี	๑๗๙	๔๔.๗๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๔.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ทั้งหมด ๔ ด้านงานบริการ

๑. ด้านสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค

ผลการศึกษาในงานด้านสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๑ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังดีมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๑ ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๒ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๑ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๘ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๑ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๖

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค

ประเด็นความพึงพอใจ	$n = N / (1 + N(e)^2) =$		ระดับ ความพึงพอใจ
	๔๐๐	%	
	$\bar{X}$	%	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
ซับซ้อน มีความชัดเจน			
๒. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการ			
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๗๗	๙๕.๓๘	ดีมากที่สุด
อย่างชัดเจน			
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อ	๔.๗๙	๙๕.๙๐	ดีมากที่สุด
ความต้องการผู้รับบริการ			

๖. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๘๒	๙๖.๔๑	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๖	๙๕.๒๑	ดีมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
๒. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	๔.๗๗	๙๕.๓๘	ดีมากที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๗๗	๙๕.๓๘	ดีมากที่สุด
๔. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔.๗๙	๙๕.๙๐	ดีมากที่สุด
๕. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔.๘๒	๙๖.๔๑	ดีมากที่สุด
๖. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔.๘๒	๙๖.๔๑	ดีมากที่สุด
๗. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔.๘๕	๙๖.๙๒	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๙	๙๕.๘๒	ดีมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๗๙	๙๕.๙๐	ดีมากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๗	๙๕.๓๘	ดีมากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๘๒	๙๖.๔๑	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๖	๙๕.๓๐	ดีมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด

มารับบริการ			
๒. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
๓. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ	๔.๗๗	๙๕.๓๘	ดีมากที่สุด
สะดวกต่อการใช้บริการ			
๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๘๒	๙๖.๔๑	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๖	๙๕.๑๘	ดีมากที่สุด

๒. ด้านรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ผลการศึกษาในงานด้านรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวริขุหมีมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๖ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังดีมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๑ ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๖ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๗ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๗ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๗

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ประเด็นความพึงพอใจ	n=N/(๑+N(e) ^๒)=		ระดับ ความพึงพอใจ
	๔๐๐		
	$\bar{X}$	%	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๖๔	๙๒.๘๒	ดีมากที่สุด
๒. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓	ดีมากที่สุด
๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อ ความต้องการผู้รับบริการ	๔.๗๗	๙๕.๓๘	ดีมากที่สุด
๖. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๘๒	๙๖.๔๑	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด
๒. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตาม สาย/เอกสาร	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
๔. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	๔.๗๗	๙๕.๓๘	ดีมากที่สุด
๕. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔.๗๗	๙๕.๓๘	ดีมากที่สุด
๖. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก	๔.๗๙	๙๕.๙๐	ดีมากที่สุด
๗. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔.๘๒	๙๖.๔๑	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๖	๙๕.๑๖	ดีมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด

การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๗	๙๕.๓๘	ดีมากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๗๙	๙๕.๙๐	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด
๒. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
๓. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๙	๙๕.๙๐	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๔	๙๔.๗๗	ดีมากที่สุด

๓. ด้านกองทุนหลักประกันสุขภาพ

ผลการศึกษาในงานด้านกองทุนหลักประกันสุขภาพ พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวริขภูมิมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๖ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังดีมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐ ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๗ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๓ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๑ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๒ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๘

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านกองทุนหลักประกันสุขภาพ

ประเด็นความพึงพอใจ	n=N/(๑+N(e) ^๒)=		ระดับความพึงพอใจ
	๔๐๐	%	
	$\bar{X}$		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก	๔.๖๗	๙๓.๓๓	ดีมากที่สุด
ซับซ้อน มีความชัดเจน			
๒. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓	ดีมากที่สุด
๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการ			
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
อย่างชัดเจน			
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อ	๔.๗๗	๙๕.๓๘	ดีมากที่สุด
ความต้องการผู้รับบริการ			
๖. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๗๙	๙๕.๙๐	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓	ดีมากที่สุด
๒. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตาม	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด
สาย/เอกสาร			
๓. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
๔. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
ผู้รับบริการ			
๕. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔.๗๗	๙๕.๓๘	ดีมากที่สุด

๖. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔.๗๙	๙๕.๙๐	ดีมากที่สุด
๗. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔.๘๒	๙๖.๔๑	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔.๖๙	๙๑.๗๙	ดีมากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔.๗๒	๙๒.๓๑	ดีมากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๗๔	๙๒.๘๒	ดีมากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๗๗	๙๓.๓๓	ดีมากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๙	๙๕.๘๕	ดีมากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๘๒	๙๖.๔๑	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๖	๙๕.๑๓	ดีมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
๒. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	๔.๗๗	๙๕.๓๘	ดีมากที่สุด
๓. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔.๗๙	๙๕.๙๐	ดีมากที่สุด
๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๔.๘๒	๙๖.๔๑	ดีมากที่สุด
๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๘๕	๙๖.๙๒	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๙	๙๕.๙๐	ดีมากที่สุด

๔. ด้านส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค

ผลการศึกษาในงานด้านส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวารีขุมมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๓ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๑ ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๕ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๑ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๒ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๘ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๑ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๙

ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค

ประเด็นความพึงพอใจ	n=N/(๑+N(e) ^๒)=		ระดับ ความพึงพอใจ
	๔๐๐		
	$\bar{X}$	%	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด
ซับซ้อน มีความชัดเจน			
๒. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการ			
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๗๗	๙๕.๓๘	ดีมากที่สุด
อย่างชัดเจน			
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อ	๔.๗๙	๙๕.๙๐	ดีมากที่สุด
ความต้องการผู้รับบริการ			
๖. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๘๒	๙๖.๔๑	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๖	๙๕.๑๓	ดีมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			

๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด
๒. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด
๔. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
๕. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
๖. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔.๘๒	๙๖.๔๑	ดีมากที่สุด
๗. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔.๘๕	๙๖.๙๒	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๕	๙๔.๙๕	ดีมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔.๖๙	๙๓.๘๕	ดีมากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๗๗	๙๕.๓๘	ดีมากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๙	๙๕.๙๐	ดีมากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๘๕	๙๖.๙๒	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๖	๙๕.๒๑	ดีมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๒	๙๔.๓๖	ดีมากที่สุด
๒. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	๔.๗๔	๙๔.๘๗	ดีมากที่สุด

๓. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔.๗๗	๙๕.๓๘	ดีมากที่สุด
๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ	๔.๗๙	๙๕.๙๐	ดีมากที่สุด
สะดวกต่อการใช้บริการ			
๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	๔.๘๒	๙๖.๔๑	ดีมากที่สุด
มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย			
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๗	๙๕.๓๘	ดีมากที่สุด

ตอนที่ ๔.๓ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ทั้งหมด ๔ ด้านงานบริการโดยภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิโดยภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๐ เมื่อแยกพิจารณาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิทั้ง ๔ งานด้านบริการ พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิมีระดับความพึงพอใจต่องานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค ดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๘ รองลงมาด้านส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๗ ตามมาด้วยด้านกองทุนหลักประกันสุขภาพ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๗ และด้านรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๙ ส่วนการพิจารณาการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๑ รองลงมาจะเป็นด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ตามมาด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๓ และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๗ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๐

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและร้อยละต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิโดยภาพรวม

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ								คะแนนภาพรวม	
		งานด้านที่ ๑		งานด้านที่ ๒		งานด้านที่ ๓		งานด้านที่ ๔			
		สนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค		รับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน		กองทุนหลักประกันสุขภาพ		ส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค			
		คะแนน	%	คะแนน	%	คะแนน	%	คะแนน	%	คะแนนรวมเฉลี่ย	%
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๖	๙๕.๒๑	๔.๗๒	๙๔.๓๖	๔.๗๒	๙๔.๓๖	๔.๗๖	๙๕.๑๓	๔.๗๔	๙๔.๗๗
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๙	๙๕.๘๒	๔.๗๖	๙๕.๑๖	๔.๗๔	๙๔.๘๗	๔.๗๕	๙๔.๙๕	๔.๗๖	๙๕.๒๐
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๖	๙๕.๓๐	๔.๗๔	๙๔.๘๗	๔.๗๖	๙๕.๑๓	๔.๗๖	๙๕.๒๑	๔.๗๕	๙๕.๑๓
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๖	๙๕.๑๘	๔.๗๔	๙๔.๗๗	๔.๗๙	๙๕.๙๐	๔.๗๗	๙๕.๓๘	๔.๗๗	๙๕.๓๑
คะแนนรวมเฉลี่ย		๔.๗๗	๙๕.๓๘	๔.๗๔	๙๔.๗๙	๔.๗๕	๙๕.๐๗	๔.๗๖	๙๕.๑๗	๔.๗๖	๙๕.๑๐

ตอนที่ ๔.๔ ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ พบว่า ประชาชน ซึ่งประกอบด้วยประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานของรัฐและเอกชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ที่สำคัญพอสรุปได้ ดังนี้

- ข้อเสนอแนะ

๑.๑ ดีทุกอย่าง

๑.๒ บริการดีรวดเร็ว