

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ คณะผู้ดำเนินงานได้ทำการสำรวจและเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกหมู่บ้านในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ จำนวน ๔๐๐ คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ได้เลือกงานบริการที่ประสงค์จะขอรับการประเมิน ๔ ด้านงานบริการ โดยเรียงลำดับตามความสำคัญดังนี้ ๑) งานด้านสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค ๒) งานด้านรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ๓) งานด้านกองทุนหลักประกันสุขภาพ และ ๔) งานด้านส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค และในแต่ละด้านงานบริการจะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งหมด ๔ ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยผลการศึกษาค้นคว้า 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

คณะผู้ดำเนินงาน

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญตาราง	จ
สารบัญรูปภาพ	ฉ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๒
๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา	๒
๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา	๒
๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓
๑.๓.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร	๓
๑.๔ กรอบแนวความคิดการศึกษา	๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
๑.๕.๑ ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ	๔
๑.๕.๒ เป็นแนวทางเพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนา การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ	๔
๑.๕.๓ ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและหน่วยงานองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชน ที่มาขอใช้บริการในหน่วยงาน	๔
๑.๕.๔ ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารและหน่วยงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ	๔
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
๑.๖.๑ ประชาชน	๔
๑.๖.๒ ความพึงพอใจ	๔
๑.๖.๓ ขั้นตอนการให้บริการ	๔
๑.๖.๔ ช่องทางการให้บริการ	๔
๑.๖.๕ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๑.๖.๖ สิ่งอำนวยความสะดวก	๕
บทที่ ๒ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๑ ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ	๖
๒.๑.๑ ด้านกายภาพ	๖
๒.๑.๒ ที่ตั้งและอาณาเขต	๖
๒.๑.๓ ลักษณะภูมิประเทศ	๖
๒.๑.๔ ลักษณะภูมิอากาศ	๗
๒.๑.๕ ลักษณะของดิน	๗
๒.๑.๖ ลักษณะของแหล่งน้ำ	๗
๒.๑.๗ ลักษณะของไม้และป่าไม้	๘
๒.๑.๘ ด้านการเมืองการปกครอง	๘
๒.๒ ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๙
๒.๒.๑ ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๙
๒.๒.๒ ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๙
๒.๓ วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๐
๒.๓.๑ วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๐
๒.๓.๒ หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๑
๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๑
๒.๔.๑ ความหมายของความพึงพอใจ	๑๑
๒.๔.๒ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลและการสร้างความพึงพอใจ	๑๓
๒.๔.๓ ลักษณะของความพึงพอใจ	๑๔
๒.๔.๔ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๑๔
๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๕
๒.๖ เอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๗
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ	๒๒
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๒๒

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน	๒๓
๓.๓ การทดสอบเครื่องมือ	๒๔
๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๔
๓.๕ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๔
๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๔
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๕
๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๕
๔.๒ ผลการศึกษาคำพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ทั้งหมด ๔ ด้าน	๒๗
๔.๓ ผลการศึกษาคำพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์ การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ทั้งหมด ๔ ด้าน งานบริการโดยภาพรวม	๓๖
๔.๔ ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๗
บทที่ ๕ สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล วาริชภูมิ	๓๘
บรรณานุกรม	๓๙
ภาคผนวก	๔๑
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงาน การปกครองส่วนท้องถิ่น	๔๒
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ	๔๘
ภาคผนวก ค การคิดเทียบคะแนนและเปอร์เซ็นต์ร้อยละ	๕๒
ภาคผนวก ง การลงพื้นที่เพื่อสอบถามประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ	๕๓

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๒.๑	องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๑๗ หมู่บ้าน ดังนี้	๘
ตารางที่ ๔.๑	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยก ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ	๒๕
ตารางที่ ๔.๒	แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง	๒๕
ตารางที่ ๔.๓	แสดงระดับการศึกษา	๒๖
ตารางที่ ๔.๔	แสดงอาชีพกลุ่มตัวอย่าง	๒๖
ตารางที่ ๔.๕	แสดงความถี่ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มารับบริการในรอบ ๑ ปี	๒๖
ตารางที่ ๔.๖	แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค	๒๗
ตารางที่ ๔.๗	แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๓๐
ตารางที่ ๔.๘	แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านกองทุนหลักประกันสุขภาพ	๓๒
ตารางที่ ๔.๙	แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค	๓๔
ตารางที่ ๔.๑๐	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและร้อยละต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลวาริชภูมิโดยภาพรวม	๓๗

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่ ๑.๑

แสดงกรอบแนวคิดของการศึกษา

หน้า

๓