



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



ดำเนินการโดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ
จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร



คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานรับชำระภาษี งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค งานส่งเสริมผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 11,390 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์

เอกสารฉบับนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นแนวทางการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในปีต่อไป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร



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.....	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร	7
2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	21
2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	24
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	27
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	29
2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	35
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	36
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย.....	38
4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ.....	38
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค .	42
4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานงานรับชำระภาษี.....	45



4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค.....	48
4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ งานงานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส	51
4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม	54
บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
5.1. ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอนรินวาส จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม	56
5.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ในการให้บริการ 4 ด้าน	56
5.2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	56
5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ	57
5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	57
5.2.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	57
5.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน	57
5.3.1 งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค.....	57
5.3.2 งานรับชำระภาษี	58
5.3.3 งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค.....	58
5.3.4 งานงานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส.....	58
5.4 ข้อเสนอแนะจากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ	59
5.5 ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา	59
ภาคผนวก.....	60
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น	60
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร.....	64
ภาคผนวก ค สัญญาจ้าง.....	66
ภาคผนวก ง ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิจังหวัดสกลนคร.....	77
บรรณานุกรม.....	83



สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานสนับสนุนน้ำ อุปโภค-บริโภค ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร.....	43
ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานงานรับชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร	46
ตารางที่ 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานงานส่งเสริม สุขภาพป้องกันและควบคุมโรค ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัด สกลนคร.....	49
ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานงานสงเคราะห์ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัด สกลนคร.....	52



ชื่อเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

หน่วยงานศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
ปีที่จัดพิมพ์ 2568

บทคัดย่อ

การดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร โดยให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ประชาชน นักเรียน/นักศึกษา ที่มาขอรับบริการ กับองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน จำนวน 400 ชุด พบว่า

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค งานรับชำระภาษี งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00



บทที่ 1 บทนำ

1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ต่างๆ ทั้งงานส่งเสริมผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส การศึกษา การบริหารจัดการทรัพยากรในชุมชน และอื่นๆ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนจึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการประกันคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริการนั้น หนึ่งในเหตุผลสำคัญที่ต้องทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนคือการรับรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและการปรับปรุงคุณภาพการบริการ หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นมักพบกับความท้าทายต่างๆ ในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านงบประมาณ ข้อจำกัดด้านบุคลากร หรือการเปลี่ยนแปลงของสังคมและสิ่งแวดล้อม การรับรู้ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนช่วยให้หน่วยงานสามารถระบุข้อบกพร่องและโอกาสในการพัฒนาบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ นโยบายและข้อบังคับของรัฐบาลยังมีบทบาทสำคัญในการกำหนดมาตรฐานและคุณภาพของการให้บริการสาธารณะ รัฐบาลมักมีการกำหนดนโยบายเพื่อให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีความสอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานที่กำหนดไว้

การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการประเมินยังเป็นสิ่งสำคัญ การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการบริการช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนและหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณภาพการบริการมีความรู้สึกรับผิดชอบในการพัฒนาสังคม นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของประชาชนยังส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใสและความรับผิดชอบในการทำงานของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนมีความเชื่อถือและความไว้วางใจในหน่วยงานมากขึ้น

ดังนั้นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนยังช่วยให้หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนานโยบายและแผนงานที่ตรงกับความต้องการของประชาชนและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ผลการประเมินสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนและกำหนดนโยบายใหม่ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน

ท้ายที่สุด การประเมินความพึงพอใจของประชาชนยังช่วยให้หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถประเมินผลการดำเนินงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ว่ามีการปฏิบัติงานที่ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และสามารถปรับปรุงแผนงานเพื่อให้บรรลุผลที่ดียิ่งขึ้น การบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนย่อมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและมีความสุขมากขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตและความเจริญก้าวหน้าของชุมชนโดยรวม



1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานรับชำระภาษี งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

1.3. ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ทั้งนี้คณะผู้ดำเนินงานได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ใน 4 งานดังต่อไปนี้ ได้แก่

1. งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค
2. งานรับชำระภาษี
3. งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค
4. งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส



โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

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

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 11,390 คน

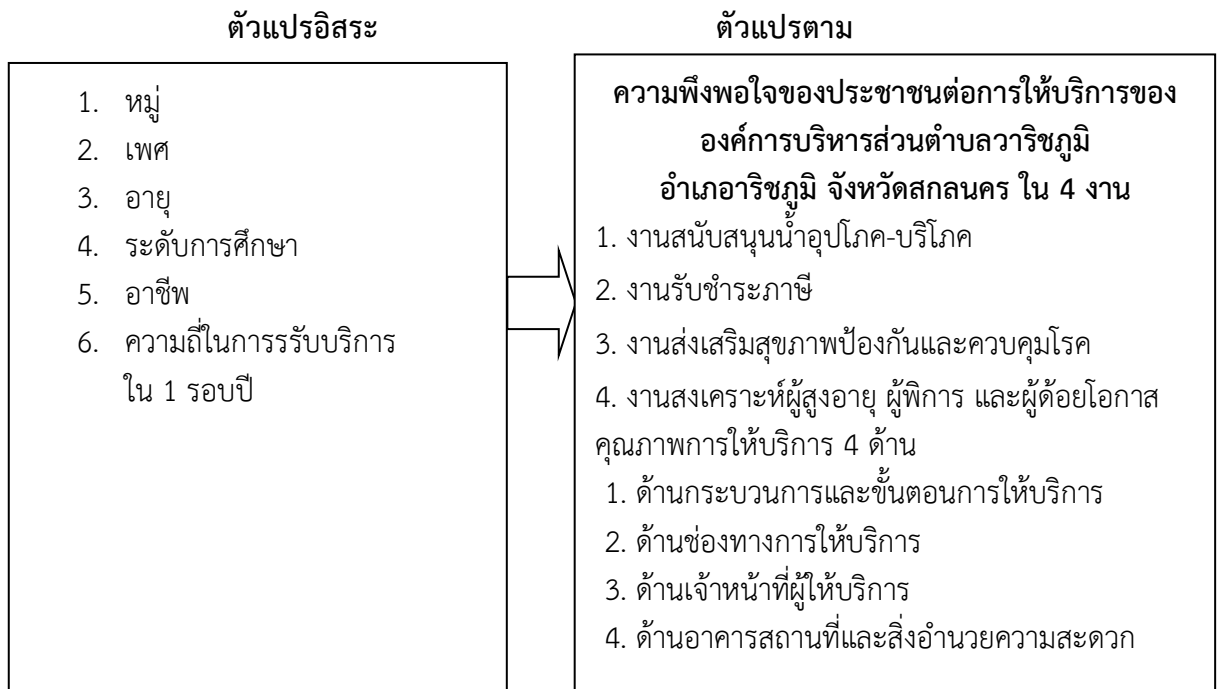
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ จำนวน 374 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย



1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานรับชำระภาษี งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส
3. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

ประชาชน หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐและเอกชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของประชาชนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ต่องานงานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานรับชำระภาษี งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ทั้งนี้ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ได้จัดระบบขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจน มีการติดประกาศ แจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการ จัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับ ทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น



สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น



บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้ดำเนินงานได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและวรรณกรรมต่างๆ ต่างประเทศ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

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

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

ข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้งอาณาเขต

2.1.1 ประวัติความเป็นมาและสภาพทั่วไป

ด้านกายภาพ

ที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิในอดีตมีฐานะเป็นสภาตำบลนิติบุคคล ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 และได้รับการประกาศเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางเมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2551 ในการกำกับดูแลของนายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัดและกระทรวงมหาดไทย โดยมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ นายยงค์ชาย ภู่อ่าง เป็นผู้บริหารสูงสุดภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มีภารกิจอำนาจหน้าที่ภายใต้ระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับและมติ ครม. ที่เกี่ยวข้อง

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ตั้งอยู่บนถนน วาริชภูมิ – กุดบาก หมู่ที่ 13 ตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอวาริชภูมิประมาณ 5 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 140 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับ ตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ	จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันออก	ติดกับ ตำบลนิคมน้ำอุ่น อำเภอนิคมน้ำอูน	จังหวัดสกลนคร
ทิศใต้	ติดกับ ตำบลคำบ่อ อำเภอวาริชภูมิ	จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันตก	ติดกับ ตำบลหนองลาด อำเภอวาริชภูมิ	จังหวัดสกลนคร

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

โทรศัพท์ 0 -4297 – 3769 โทรสาร. 0 -4297 – 3769

[http : //www.waritchaphum.go.th](http://www.waritchaphum.go.th)

ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มีพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม ภูเขา และที่ราบเชิงเขา พื้นที่ส่วนใหญ่เหมาะแก่การเกษตรกรรม มีความอุดมสมบูรณ์สามารถปลูกพืชผักผลไม้ได้หลายชนิดโดยเฉพาะพืชผลนอกฤดู



และผลไม้ต่าง ๆ อาทิ เช่น มะม่วง เงาะ ส้มเขียวหวาน พุทรา ลำไย มะขามหวาน และแก้วมังกร นอกจากนี้ยังมีการปลูกหอย และยางพาราเป็นจำนวนมากสามารถสร้างรายได้เป็นอย่างดี

สภาพภูมิอากาศ

จากลักษณะภูมิประเทศดังกล่าว ทำให้พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มีฤดูกาล 3 ฤดู

1. ฤดูหนาว ในช่วงเดือนพฤศจิกายน - เดือนกุมภาพันธ์
2. ฤดูร้อน ในช่วงเดือนมีนาคม - เดือนพฤษภาคม
3. ฤดูฝน ในช่วงเดือนมิถุนายน - เดือนตุลาคม

ลักษณะของดิน

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มีพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม ภูเขา และที่ราบเชิงเขา พื้นที่ส่วนใหญ่เหมาะแก่การเกษตรกรรม มีความอุดมสมบูรณ์สามารถปลูกพืชผักผลไม้ได้หลายชนิดโดยเฉพาะพืชผลนอกฤดูและผลไม้ต่าง ๆ อาทิ เช่น มะม่วง เงาะ ส้มเขียวหวาน พุทรา ลำไย มะขามหวาน และแก้วมังกร นอกจากนี้ยังมีการปลูกหอย และยางพาราเป็นจำนวนมากสามารถสร้างรายได้เป็นอย่างดี

ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ประกอบด้วย

บึงหนองอื่น ๆ 36 แห่ง ได้แก่

- | | | |
|---------------------------|-------------------------|------------------------|
| 1) หนองแบน ม.3, ม.7, ม.20 | 15) หนองอียอย ม.9 | 29) หนองแฝก ม.14 |
| 2) หนองบัวใหญ่ ม. 19 | 16) หนองหญ้าปล้อง ม.9 | 30) หนองกกโพธิ์ ม.20 |
| 3) หนองบัว ม.3 | 17) หนองอึ่ง ม.10 | 31) หนองปลาตุก ม.17 |
| 4) หนองทางวัว ม.4 | 18) หนองบุงฟ้า ม.10 | 32) หนองหญ้าปล้อง ม.17 |
| 5) หนองโพนน้อย ม.4 | 19) หนองกอไผ่ ม.10 | 33) หนองเม็ก ม.18 |
| 6) หนองโพนใหญ่ ม.4 | 20) หนองสนโน ม.10 | 34) หนองบัวน้อย ม.19 |
| 7) หนองเม็ก ม.5 | 21) หนองคำขี้หมา ม.11 | 35) หนองสองห้อง ม.19 |
| 8) หนองป่าช้า ม.5 | 22) หนองสนโน ม.12 | 36) หนองแวง ม.19 |
| 9) หนองยั้งมั่ง ม.5 | 23) หนองลุมพุก ม.12 | |
| 10) หนองกุดพร้าว ม.7 | 24) หนองไชนัน ม.13 | |
| 11) หนองไผ่ ม.7 | 25) หนองยางเดี่ยว ม.13 | |
| 12) หนองม่วง ม.8 | 26) หนองก้านเหลือง ม.13 | |
| 13) หนองคำลี ม.8 | 27) หนองเม็ก ม.13 | |
| 14) หนองแวง ม.8 | 28) หนองหัวช้าง ม.14 | |

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้นและสามารถใช้งานได้

- | | | | | | |
|-----------|----|------|-----------------|----|------|
| 1. ฝาย | 9 | แห่ง | 4. ถังเก็บน้ำฝน | 36 | แห่ง |
| 2. บ่อโยก | 19 | แห่ง | 5. ประปาบาดาล | 7 | แห่ง |
| 3. คลอง | 4 | สาย | 6. สระ | 7 | แห่ง |



แหล่งน้ำตามธรรมชาติ สามารถแยกได้ดังนี้

- | | | |
|-----------------|-------------------|------------------|
| ลำห้วย, ลำน้ำ | 14 | สาย ได้แก่ |
| 1. ห้วยกุดพร้าว | 2. ห้วยโซ้ไม้แดง | 3. ห้วยกุดอีอ่อน |
| 4. ห้วยกุดจาน | 5. ห้วยน้ำเค็ม | 6. ห้วยเหล็กไฟ |
| 7. ลำห้วยบาง | 8. ห้วยแสด | 9. ห้วยศาลา |
| 10. ห้วยปลาหาง | 11. ห้วยคำม่วง | 12. ลำห้วยแล้ง |
| 13. ลำห้วยกุดชี | 14. ห้วยร่องชีไก่ | |

ลักษณะของไม้และป่าไม้

ไม้และป่าไม้ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ส่วนใหญ่จะมีหนาแน่นในเขตภูเขา โดยมีภู่อ่างสอ ซึ่งอยู่ในเขตตำบลวาริชภูมิ และมีป่าสาธารณะของแต่ละหมู่บ้าน นอกจากนั้นก็มีป่าไม้จากสวนยางพารา ซึ่งมีการปลูกอยู่มากในเขตตำบลวาริชภูมิ

ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง ประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 17 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 3 บ้านธาตุ	นายอัคเดช	พจนา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4 บ้านห้วยบาง	นายรุ่งโรจน์	นันทราช	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5 บ้านกุดตะกาบ	นายอเนก	เที่ยงตรง	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6 บ้านเหล่า	นายสุพจน์	พุทธานุ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7 บ้านกุดพร้าว	นายทวีศักดิ์	ยางธิสาร	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8 บ้านขอนแก่น	นายไชยา	คำปิง	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 9 บ้านหนองแวง	นายสมพร	โพธิ์ชัย	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 10 บ้านโพนไผ่	นายวีระ	ดอกดวง	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 11 บ้านภูแฉะ	นายสมเดช	พิมพ์ภา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 12 บ้านโพนทอง	นายดอนสวรรค์	จันทร์โพธิ์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 13 บ้านดงสีชมพู	นายสมคิด	วารีย์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 14 บ้านห้วยบาง	นายณัฐพล	โอพาตะวงศ์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 15 บ้านดงน้อย	นายนิวัตร	เหมะธูลิน	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 17 บ้านกุดตะกาบทุ่ง	นายธัมรงค์	ภาวงศ์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 18 บ้านตาดโพนไผ่	นายสันติ	สุราษฎร์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 19 บ้านหนองแวงคำ	นายชารี	เมืองแทน	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 20 บ้านธาตุพัฒนา	นายวรวิทย์	บุญรักษา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 11,435 คน โดยแยกเป็นชายจำนวน 5,613 คน แยกเป็นหญิง จำนวน 5,806 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 4,823 ครัวเรือน



ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากร/หลังคาเรือน/จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งของตำบลวาริชภูมิ ข้อมูลจากระบบสถิติทางการทะเบียน จังหวัดสกลนคร ณ เดือน มิถุนายน 2568

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง
						รวม (คน)
3	บ้านธาตุ	295	325	620	301	539
4	บ้านห้วยบาง	111	147	258	134	219
5	บ้านกุดตะกาบ	592	622	1,214	423	976
6	บ้านเหล่า	483	519	1,002	328	795
7	บ้านกุดพร้าว	505	519	1,024	458	847
8	บ้านขอนแก่น	325	331	656	245	545
9	บ้านหนองแวง	288	254	542	211	438
10	บ้านโพนไผ่	339	354	693	302	536
11	บ้านภูและ	199	204	403	206	334
12	บ้านโพนทอง	162	167	329	115	276
13	บ้านดงสีชมพู	346	331	677	350	581
14	บ้านห้วยบาง	259	271	530	212	437
15	บ้านดงน้อย	127	133	260	119	224
17	บ้านกุดตะกาบทุ่ง	321	325	646	227	541
18	บ้านดาดโพนไผ่	587	588	1,175	541	956
19	บ้านหนองแวงคำ	379	387	766	360	6179
20	บ้านธาตุพัฒนา	280	315	595	288	515
รวม						



การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิเป็น 2 เขตเลือกตั้ง 17 หน่วยเลือกตั้ง สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งออกเป็น 2 เขตและ 17 หน่วยเลือกตั้ง

เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย

เขตเลือกตั้งที่ 1 คือ	บ้านธาตุ
เขตเลือกตั้งที่ 2 คือ	บ้านห้วยบาง
เขตเลือกตั้งที่ 3 คือ	บ้านกุดตะกาบ
เขตเลือกตั้งที่ 4 คือ	บ้านเหล่า
เขตเลือกตั้งที่ 5 คือ	บ้านกุดพร้าว
เขตเลือกตั้งที่ 6 คือ	บ้านหนองขัว
เขตเลือกตั้งที่ 7 คือ	บ้านหนองแวง
เขตเลือกตั้งที่ 8 คือ	บ้านโพนไผ่
เขตเลือกตั้งที่ 9 คือ	บ้านภูแอะ
เขตเลือกตั้งที่ 10 คือ	บ้านโพนทอง
เขตเลือกตั้งที่ 11 คือ	บ้านดงสีชมพู
เขตเลือกตั้งที่ 12 คือ	บ้านห้วยบาง
เขตเลือกตั้งที่ 13 คือ	บ้านดงน้อย
เขตเลือกตั้งที่ 14 คือ	บ้านกุดตะกาบทุ่ง
เขตเลือกตั้งที่ 15 คือ	บ้านตาดโพนไผ่
เขตเลือกตั้งที่ 16 คือ	บ้านหนองแวงคำ
เขตเลือกตั้งที่ 17 คือ	บ้านธาตุพัฒนา

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง ครั้งที่ล่าสุด (พ.ศ. 2564)

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 6,791 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 9,192 คน คิดเป็นร้อยละ 73.87

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 6,791 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 9,192 คน คิดเป็นร้อยละ 73.87

ปัจจุบันนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจากการเลือกตั้งเมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2564 มีดังนี้

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ประกอบด้วย

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทร
1	นายยงค์ชาย ภูอ่า	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ	08-6621-0806
2	นายปัญญา มาดี	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ	09-7990-3419
3	นายศรทอง โพธิ์ชัย	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ	08-0289-8755
4	นางรุ่งทอง เจริญชัย	เลขานุการนายก อบต.วาริชภูมิ	08-9274-2428



สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ประกอบด้วย

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทร
1	นายสมศักดิ์ เหมื่อนหมาย	ประธานสภา อบต.วาริชภูมิ ม. 15	06-1152-1880
2	นายระพีพรรณ สุทธิอาจ	รองประธานสภา อบต.วาริชภูมิ ม. 7	09-3409-3951
3	นายศรีสวาท หัตถกรรจ์	สมาชิกสภา อบต. วาริชภูมิ หมู่ 3	08-4788-8931
4	นายสมศักดิ์ สัตถาผล	สมาชิกสภา อบต. วาริชภูมิ หมู่ 4	09-3465-7039
5	นายชูเกียรติ พาเสน่ห์	สมาชิกสภา อบต. วาริชภูมิ หมู่ 5	09-6727-3539
6	นายทองมี ภาวงศ์	สมาชิกสภา อบต. วาริชภูมิ หมู่ 6	08-8536-6653
7	นายบุญนิก คิลจักร	สมาชิกสภา อบต. วาริชภูมิ หมู่ 8	08-2114-0549
8	นายสวัน เมืองแทน	สมาชิกสภา อบต. วาริชภูมิ หมู่ 9	08-7944-6652
9	นายบัณฑิต เหมวัน	สมาชิกสภา อบต. วาริชภูมิ หมู่ 10	09-7946-0593
10	นายบัญชา พิมเภา	สมาชิกสภา อบต. วาริชภูมิ หมู่ 11	08-5158-3986
11	นายเหรียญชัย ธรรมจักร	สมาชิกสภา อบต. วาริชภูมิ หมู่ 12	08-4387-0920
12	นางฉวีวรรณ บุญจันทร์	สมาชิกสภา อบต. วาริชภูมิ หมู่ 13	08-5761-1866
13	นายประวิทย์ สัตถาผล	สมาชิกสภา อบต. วาริชภูมิ หมู่ 14	08-7858-9694
14	นายอนงค์ลักษณ์ แผ่นคำ	สมาชิกสภา อบต. วาริชภูมิ หมู่ 17	06-3653-5249
15	นายถวิล ราชคำ	สมาชิกสภา อบต. วาริชภูมิ หมู่ 18	08-0245-8753
16	นายสมานมิตร ศรีระวรรณ	สมาชิกสภา อบต. วาริชภูมิ หมู่ 19	09-3475-2791
17	นายวันชัย พจนา	สมาชิกสภา อบต. วาริชภูมิ หมู่ 20	08-8631-3128

สภาพทางสังคม

การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา 6 แห่ง ได้แก่

- 1) โรงเรียนบ้านธาตุ-กุดพร้าว
- 2) โรงเรียนบ้านห้วยบาง
- 3) โรงเรียนบ้านกุดตะกาบ
- 4) โรงเรียนบ้านหนองแขว
- 5) โรงเรียนบ้านตาตโปนไผ่
- 6) โรงเรียนบ้านเหล่า- โพนทอง-ขอนแก่น

โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง ได้แก่

- 1) โรงเรียนวาริชวิทยา



ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 8 แห่ง ได้แก่

- 1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดงศรีชมพู
- 2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดพระธาตุศรีมงคล
- 3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกุดพริ้ว
- 4) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกุดตะกาบ
- 5) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโพนไผ่
- 6) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองแวง
- 7) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเหล่า
- 8) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านขอนแก่น

สาธารณสุข

1. โรงพยาบาลวาริชภูมิ จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่บ้านดงศรีชมพู หมู่ 13
 2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวาริชภูมิ จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่บ้านตาตโพนไผ่ หมู่ 18
 3. สถานพยาบาลเอกชน จำนวน 3 แห่ง
 4. ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) 17 แห่ง
 5. มีอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ในตำบลจำนวนทั้งสิ้น 230 คน แยกเป็น
 - อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) สังกัด รพสต.ตาตโพนไผ่ จำนวน 90 คน
 - อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) สังกัด รพ.วาริชภูมิ จำนวน 140 คน
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ
- ร้อยละ 100
- | | | | |
|--------------------|-------|---|---------|
| เครื่องพ่นหมอกควัน | จำนวน | 5 | เครื่อง |
| รถบรรทุกขยะ | จำนวน | 1 | คัน |

อาชญากรรม

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1. อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 176 คน
2. จุดพักสายตรวจ จำนวน 2 แห่ง

ยาเสพติด

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มีโครงการเกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติด อาทิเช่น การแข่งขันกีฬาด้านยาเสพติดภายในเขตตำบล โครงการฟื้นฟูและบำบัดผู้ติดยาเสพติด เป็นต้น



การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งศูนย์ดูแลผู้พิการในตำบล
5. ช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
6. ตั้งชมรมผู้สูงอายุในตำบล
7. ดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านของผู้ยากไร้ในตำบลที่ผ่านการพิจารณาของ

คณะกรรมการ

ระบบบริการพื้นฐาน

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

การคมนาคมตำบลวาริชภูมิ มีทางหลวง เลขที่ 227 เป็นเส้นทางหลักที่ใช้ในการคมนาคม ถนนลาดยางสายบ้านธาตุ-กุดบาก, สายวาริชภูมิ-กุดบาก ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในตำบล และถนนลูกรังภายในตำบล

การไฟฟ้า

- ไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 100
- จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้าครบทุกครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 98

การประปา

- ประปาเข้าถึงทุกหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 100
- จำนวนประชากรที่ใช้ประปาครบทุกครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 91

โทรศัพท์

ระบบโทรศัพท์ในเขตตำบลวาริชภูมิ ส่วนใหญ่เป็นโทรศัพท์มือถือ และโทรศัพท์บ้าน ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุครุภัณฑ์

มีสำนักงานไปรษณีย์ประจำอำเภอ ตั้งอยู่ห่างจากตำบลวาริชภูมิ ประมาณ ๕ กิโลเมตร

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

การประมง

การประมงในเขตตำบลวาริชภูมิ คือ การเลี้ยงปลาในบ่อดิน เลี้ยงปลาในกระชัง และเลี้ยงปลาในบ่อดิน โดยเลี้ยงกระจายอยู่ตามหมู่บ้านต่างๆ



การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ในเขตตำบลวาริชภูมิ คือ การเลี้ยงไก่ไข่ ไก่พื้นเมือง เลี้ยงโค-กระบือ การเลี้ยงสุกร ซึ่งมีการเลี้ยงตามหมู่บ้านต่างๆ

การบริการ

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

- ปิมน้ำมัน	3	แห่ง
- ถังบดิน (แบบหลอด)	-	แห่ง
- ก๊าซหุงต้ม	4	แห่ง
- โรงสี	11	แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม	-	แห่ง
- ร้านเสริมสวย	8	แห่ง
- ร้านค้า	77	แห่ง
- โรงแรม	4	แห่ง

การท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยวในเขตตำบลวาริชภูมิ ได้แก่ วัดพระธาตุศรีมงคล ตั้งอยู่บ้านธาตุ หมู่ที่ 3 และ น้ำตกด่านแต่ ตั้งอยู่บ้านหนองแวง หมู่ที่ 9

อุตสาหกรรม

ในเขตตำบลวาริชภูมิไม่มีอุตสาหกรรมในพื้นที่

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- กลุ่มไวท์เม่า	1	กลุ่ม
- กลุ่มเมล็ดพันธุ์ข้าว	1	กลุ่ม
- กลุ่มไม้ผลมะม่วง	1	กลุ่ม
- กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์	2	กลุ่ม
- กลุ่มน้ายาล้างจาน	1	กลุ่ม
- กลุ่มปุ๋ยชีวภาพ	1	กลุ่ม
- กลุ่มทอผ้า	4	กลุ่ม

แรงงาน

ประชากรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ ๘๐ ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีข้อมูล ศาสนาสถาน ดังนี้
สถาบันทางศาสนาในเขตพื้นที่ตำบลวาริชภูมิ

- 1) วัดพระธาตุศรีมงคล หมู่ที่ 3,20
- 2) วัดทิววิทาราม หมู่ที่ 4,14
- 3) วัดศรีสะอาด หมู่ที่ 17



- 4) วัดบ้านเหล่าสามัคคี หมู่ที่ 6
- 5) วัดโนนสะเคียน บ้านกุดพรวัว หมู่ที่ 7
- 6) วัดโนนกลาง หมู่ที่ 8
- 7) วัดศรีบุญเรือง หมู่ที่ 9,19
- 8) วัดเวฬุวัน หมู่ที่ 18
- 9 วัดบ้านโพธิ์ทอง หมู่ที่ 12
- 10) วัดบ้านดงสีชมพู หมู่ที่ 13
- 11) วัดอารามแสงอรุณ หมู่ที่ 11
- 12) วัดป่าบ้านกุดตะกาบ หมู่ที่ 5

ประเพณีและงานประจำปี

ศิลปะขนบธรรมเนียมประเพณีแต่ละหมู่บ้านที่สำคัญ ดังนี้

งานประจำปีที่สำคัญของตำบลวาริชภูมิ ได้แก่ งานประเพณีบุญบั้งไฟล้านนมัสการองค์พระ
ธาตุศรีมงคล บ้านธาตุ และบ้านธาตุพัฒนา งานประเพณีบุญบั้งไฟ บ้านกุดพรวัว งานภูไทรำลึก และงานบุญ
ประเพณีตามฮีตสิบสอง คองสิบสี่ เป็นต้น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่โดดเด่น ของตำบลวาริชภูมิ คือ ภูมิปัญญาเกี่ยวกับการทำปุ๋ยอินทรีย์
ชีวภาพไว้ใช้เองในชุมชน และภูมิปัญญาเกี่ยวกับดนตรีพื้นเมือง

ภาษาถิ่น ของตำบลวาริชภูมิ คือ ภาษาภูไท

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่โดดเด่น คือ กลุ่มมะม่วงตำบลวาริชภูมิ แก้วมังกร และ
หอยที่นิยมนำมาทำเป็นแกงหอย ซุปหอย

ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

1. ฝาย	9	แห่ง	4. ถังเก็บน้ำฝน	36	แห่ง
2. บ่อโยก	19	แห่ง	5. ประปาบาดาล	7	แห่ง
3. คลอง	4	สาย	6. สระ	7	แห่ง

แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำห้วย, ลำน้ำ	13	สาย ได้แก่		
1. ห้วยกุดพรวัว		2. ห้วยโซ่ไม้แดง	3. ห้วยกุดอีอ่อน	
4. ห้วยกุดจาน		5. ห้วยน้ำเค็ม	6. ห้วยเหล็กไฟ	
7. ลำห้วยบาง		8. ห้วยแสด	9. ห้วยศาลา	
10. ห้วยปลาหาง		11. ห้วยคำม่วง	12. ลำห้วยแล้ง	
13. ลำห้วยกุดขี้				



ป่าไม้

ไม้และป่าไม้ของตำบลวาริชภูมิ ส่วนใหญ่จะมีหนาแน่นในเขตภูเขา โดยมีภู่อ่างสอซึ่งอยู่ในเขตตำบลวาริชภูมิ และมีป่าสาธารณะของแต่ละหมู่บ้าน นอกจากนี้ก็จะมีป่าไม้จากสวนยางพารา ซึ่งมีการปลูกอยู่มากในเขตตำบลวาริชภูมิ

ภูเขา

ภูเขาในเขตตำบลวาริชภูมิ ได้แก่ ภู่อ่างสอ

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรป่าไม้ เป็นทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ในเขตตำบลวาริชภูมิ

อื่น ๆ

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ (จำนวน 7 สำนัก/กอง) 1 หน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ แบ่งส่วนการบริหารออกเป็น หน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
2. กองคลัง
3. กองช่าง
4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
5. กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. กองสวัสดิการสังคม
7. กองส่งเสริมการเกษตร
8. หน่วยงานตรวจสอบภายใน

อัตรากำลังพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

พนักงานส่วนตำบล จำนวน 86 อัตรา

สำนักงานปลัด จำนวน 8 อัตรา ประกอบด้วย

- | | | | |
|---|-------|---|-------|
| 1. นักบริหารงานท้องถิ่น | จำนวน | 1 | อัตรา |
| 2. หัวหน้าสำนักปลัด | จำนวน | 1 | อัตรา |
| 3. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป | จำนวน | 1 | อัตรา |
| 4. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน | จำนวน | 1 | อัตรา |
| 5. นักทรัพยากรบุคคล | จำนวน | 1 | อัตรา |
| 6. นักจัดการงานทั่วไป | จำนวน | 1 | อัตรา |
| 7. เจ้าพนักงานธุรการ | จำนวน | 1 | อัตรา |
| 8. เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | จำนวน | 1 | อัตรา |



กองคลัง จำนวน 10 อัตรา ประกอบด้วย

1. ผู้อำนวยการกองคลัง	จำนวน	1	อัตรา
2. หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี	จำนวน	1	อัตรา
3. นักวิชาการเงินและบัญชี	จำนวน	1	อัตรา
4. นักวิชาการคลัง	จำนวน	1	อัตรา
5. เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	จำนวน	1	อัตรา
6. เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้	จำนวน	1	อัตรา
7. นักจัดการงานทั่วไป	จำนวน	1	อัตรา
8. นักวิชาการพัสดุ	จำนวน	1	อัตรา
9. เจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน	1	อัตรา
10. เจ้าพนักงานพัสดุ	จำนวน	1	อัตรา

กองช่าง จำนวน 7 อัตรา ประกอบด้วย

1. ผู้อำนวยการกองช่าง	จำนวน	1	อัตรา
2. วิศวกร	จำนวน	1	อัตรา
3. นักจัดการงานทั่วไป	จำนวน	1	อัตรา
4. นายช่างโยธา	จำนวน	2	อัตรา
5. นายช่างไฟฟ้า	จำนวน	1	อัตรา
6. เจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน	1	อัตรา

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 7 อัตรา ประกอบด้วย

1. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	จำนวน	1	อัตรา
2. นักวิชาการสาธารณสุข	จำนวน	1	อัตรา
3. นักจัดการงานทั่วไป	จำนวน	1	อัตรา
4. เจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน	2	อัตรา
5. เจ้าพนักงานสาธารณสุข	จำนวน	2	อัตรา

กองการศึกษา จำนวน 23 อัตรา ประกอบด้วย

1. ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ	จำนวน	1	อัตรา
2. ผู้อำนวยการสถานศึกษา	จำนวน	8	อัตรา
2. นักวิชาการศึกษา	จำนวน	1	อัตรา
3. นักจัดการงานทั่วไป	จำนวน	1	อัตรา
3. ครู	จำนวน	11	อัตรา
4. เจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน	1	อัตรา



กองสวัสดิการสังคม จำนวน 4 อัตรา ประกอบด้วย

1. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	จำนวน	1	อัตรา
2. นักพัฒนาชุมชน	จำนวน	1	อัตรา
3. นักจัดการงานทั่วไป	จำนวน	1	อัตรา
4. เจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน	1	อัตรา

กองส่งเสริมการเกษตร จำนวน 3 อัตรา ประกอบด้วย

1. ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการเกษตร	จำนวน	1	อัตรา
2. นักวิชาการเกษตร	จำนวน	1	อัตรา
3. เจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน	1	อัตรา

พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 21 อัตรา ประกอบด้วย

สำนักปลัด จำนวน 4 อัตรา

1. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน	1	อัตรา
2. พนักงานขับรถยนต์	จำนวน	1	อัตรา
3. พนักงานดับเพลิง	จำนวน	1	อัตรา

กองคลัง จำนวน 4 อัตรา

1. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	จำนวน	1	อัตรา
2. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ	จำนวน	1	อัตรา
3. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้	จำนวน	1	อัตรา
4. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน	1	อัตรา

กองช่าง จำนวน 3 อัตรา

1. ผู้ช่วยนายช่างไฟฟ้า	จำนวน	1	อัตรา
2. ผู้ช่วยนายช่างสำรวจ	จำนวน	1	อัตรา
3. ผู้ช่วยนายช่างโยธา	จำนวน	1	อัตรา

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 2 อัตรา

1. พนักงานขับรถยนต์	จำนวน	1	อัตรา
2. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานสุขาภิบาล	จำนวน	1	อัตรา

กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน 6 อัตรา

1. ผู้ดูแลเด็ก (ทักษะ)	จำนวน	6	อัตรา
------------------------	-------	---	-------

กองสวัสดิการสังคม จำนวน 1 อัตรา

1. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน	จำนวน	1	อัตรา
---------------------------------	-------	---	-------

กองส่งเสริมการเกษตร จำนวน 1 อัตรา

1. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน	1	อัตรา
-----------------------------	-------	---	-------



พนักงานจ้างทั่วไป	จำนวน 3 อัตรา	ประกอบด้วย
1. คนงานทั่วไป	จำนวน 1	อัตรา
2. ผู้ดูแลเด็ก (ทั่วไป)	จำนวน 1	อัตรา
3. ภารโรง	จำนวน 1	อัตรา



2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่บริหารจัดการและให้บริการประชาชนในพื้นที่ที่กำหนด มีการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางลงมาเพื่อให้การบริการและการพัฒนาพื้นที่เป็นไปอย่างเหมาะสมและตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็งและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. การบริการประชาชน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและตรงจุด การบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครอบคลุมหลายด้าน เช่น การจัดการขยะ การดูแลสวนสาธารณะ การจัดการน้ำท่วม การให้บริการสาธารณสุข และการส่งเสริมการศึกษา เป็นต้น

2. การพัฒนาท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ ทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืน และสร้างความเจริญก้าวหน้าในท้องถิ่น การพัฒนาท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

3. การกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ง่ายขึ้น การกระจายอำนาจยังช่วยลดภาระงานของรัฐบาลกลาง และทำให้การบริหารงานในระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. การมีส่วนร่วมของประชาชน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารและการพัฒนาท้องถิ่น เช่น การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น การเข้าร่วมประชุมและแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมของประชาชนจะช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างโปร่งใสและตรงตามความต้องการของประชาชน

5. การส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีของท้องถิ่น ทำให้เกิดความภาคภูมิใจและการสืบสานประเพณีของชุมชน การส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นยังช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ ซึ่งเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับชุมชน



หน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และความรับผิดชอบหลากหลาย ดังนี้

1. การบริหารและจัดการสาธารณูปโภค

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการบริหารและจัดการสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น การจัดการน้ำประปา การจัดการไฟฟ้า การจัดการขยะ และการดูแลสวนสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ

2. การจัดการศึกษา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการส่งเสริมและพัฒนาศึกษาในพื้นที่ เช่น การสร้างโรงเรียน การจัดการเรียนการสอน และการให้ทุนการศึกษา เพื่อให้เด็กและเยาวชนในพื้นที่ได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ

3. การส่งเสริมสุขภาพ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ เช่น การสร้างโรงพยาบาล การจัดการบริการสาธารณสุข และการส่งเสริมการออกกำลังกาย เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี

4. การส่งเสริมเศรษฐกิจ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจในพื้นที่ เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยว การสนับสนุนธุรกิจในท้องถิ่น และการจัดการตลาด เพื่อให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน

5. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น การเตรียมความพร้อมในการรับมือกับภัยธรรมชาติ การจัดการภัยพิบัติ และการฟื้นฟูหลังเกิดภัยพิบัติ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับความปลอดภัยและการช่วยเหลือที่เหมาะสม

การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

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

2. เทศบาล

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการและพัฒนาท้องถิ่นในระดับเมือง เทศบาลมีหน้าที่ในการจัดการสาธารณูปโภคต่าง ๆ การส่งเสริมการศึกษา การส่งเสริมสุขภาพ และการพัฒนาเศรษฐกิจในพื้นที่

3. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)



อบต. เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการและพัฒนาท้องถิ่นในระดับตำบล อบต. มีหน้าที่ในการจัดการสาธารณูปโภค การส่งเสริมการศึกษา การส่งเสริมสุขภาพ และการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับชุมชน

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

การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

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

การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

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

การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

1. การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมประชุมและแสดงความคิดเห็น การจัดการประชุมสาธารณะ การรับฟังความคิดเห็นผ่านแบบสอบถาม หรือการจัดกิจกรรมที่เชิญประชาชนเข้าร่วม จะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานและการตัดสินใจ
2. การให้ข้อมูลที่โปร่งใส การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น งบประมาณ โครงการพัฒนา และผลการดำเนินงาน ผ่านเว็บไซต์หรือสื่อสาธารณะ จะช่วยสร้างความโปร่งใสและเชื่อถือได้ในการบริหารงาน



3. การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วม การจัดกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์ เช่น งานประเพณี งานอาสาสมัคร หรือการจัดเวิร์กช็อป จะช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน

การพัฒนาระบบการบริหารงาน

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

การส่งเสริมความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ

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

2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศในระดับฐานราก โดยมุ่งเน้นให้การพัฒนาและการบริหารจัดการเป็นไปตามความต้องการและประโยชน์สูงสุดของประชาชนในท้องถิ่น การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลายมิติ ทั้งการพัฒนาท้องถิ่น การจัดการทรัพยากร การให้บริการสาธารณะ และการส่งเสริมประชาธิปไตย นอกจากนี้ยังมีหน้าที่เฉพาะด้านต่าง ๆ ที่ต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. การพัฒนาท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาท้องถิ่นในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งรวมถึงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การ



ส่งเสริมกิจกรรมทางเศรษฐกิจ การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชน และการสนับสนุนการอนุรักษ์และส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่น

2. การจัดการทรัพยากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องบริหารจัดการทรัพยากรในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน เพื่อให้ทรัพยากรธรรมชาติสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่องและไม่เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
3. การให้บริการสาธารณะ หนึ่งในหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือการจัดหาบริการสาธารณะที่จำเป็นให้กับประชาชน เช่น การบริการด้านสุขภาพ การศึกษา การคมนาคม และการสาธารณสุขโรคต่าง ๆ
4. การส่งเสริมประชาธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจและการบริหารจัดการท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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



การบริหารจัดการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการส่งเสริมประชาธิปไตย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการบริหารจัดการท้องถิ่น เช่น การจัดการประชุมสาธารณะ การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนา การส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชนจะช่วยให้การบริหารจัดการท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น

ความท้าทายในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แม้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น แต่ก็ยังต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการ เช่น การขาดแคลนทรัพยากร การขาดความรู้ความสามารถของบุคลากร การบริหารจัดการที่ไม่เป็นธรรมและโปร่งใส และการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาเหล่านี้จะช่วยให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่



2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นแนวคิดที่สำคัญในหลายสาขาวิชา เช่น จิตวิทยา การจัดการ การตลาด และการพัฒนาองค์กร ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าเป็นไปตามที่คาดหวังหรือเกินกว่าที่คาดหวัง ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจได้ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่ออธิบายและวัดผลความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ



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

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจมีหลายวิธี ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และประเภทของความพึงพอใจที่ต้องการวัด ตัวอย่างเช่น

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

การประยุกต์ใช้ความพึงพอใจในองค์กร

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

การส่งเสริมความพึงพอใจ

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

สรุป

ความพึงพอใจเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญและมีผลต่อหลายด้านของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจในชีวิต การทำงาน หรือการบริโภคสินค้าและบริการ ทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจช่วยให้องค์กรและบุคคลสามารถเข้าใจและวัดผลความพึงพอใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ การประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การตลาด และการพัฒนาองค์กรสามารถช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับบุคคลได้อย่างยั่งยืน

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

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

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. **การให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence)** หมายถึงการให้บริการที่มีคุณภาพสูง เกินความคาดหวังของลูกค้า และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า การให้บริการที่เป็นเลิศต้องอาศัยการทำงานร่วมกันของทุกฝ่ายในองค์กรและการปรับปรุงกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. **ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship)** การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการที่มีคุณภาพ ความสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยสร้างความภักดีและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า
3. **การจัดการประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience Management)** เป็นการจัดการและออกแบบประสบการณ์ของลูกค้าตลอดการติดต่อกับองค์กร ตั้งแต่การค้นหาข้อมูล การซื้อสินค้า หรือบริการ การใช้สินค้า หรือบริการ จนถึงการให้บริการหลังการขาย การจัดการประสบการณ์ลูกค้าที่ดีจะช่วยสร้างความพึงพอใจและความภักดีในระยะยาว

ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

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

ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ

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



การวัดผลการให้บริการ

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

การพัฒนาการให้บริการ

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

สรุป

การให้บริการเป็นหัวข้อที่มีความสำคัญและมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว ทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงและพัฒนาการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการที่ดีไม่เพียงแต่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า แต่ยังช่วยสร้างความภักดีและการกลับมาใช้บริการซ้ำ การพัฒนาและรักษาคุณภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง

2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เทศบาลตำบลบงใต้ (2566) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบงใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการของ เทศบาลตำบลบงใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทั้ง 4 งาน ประกอบไปด้วย งานงานรับชำระภาษี



งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานงานรับชำระภาษี งานงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค ในมิติการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดีมาก คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.30

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ (2566) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.81

เทศบาลตำบลพรรณานิคม (2566) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานงานรับชำระภาษี งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส และงานงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.43

เทศบาลตำบลท่าศิลา (2566) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศิลา อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานงานรับชำระภาษี งานงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค และงานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.71

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ (2566) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสังคมสงเคราะห์ งานด้านประสานสาธารณสุขโรค และงานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ อยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ (2566) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 5 งาน ได้แก่ งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานงานรับชำระภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค และงานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส



ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.43

องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม (2566) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 5 งาน ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค งาน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค งาน สงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้าน อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการใน ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.63

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ (2566) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานรับชำระภาษี งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค งาน สงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้าน อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.37

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้ดำเนินการ ได้ดำเนินการ ดังรายละเอียดหัวข้อต่อไปนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 13,289 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ ดังสมการด้านล่าง จากนั้นเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{11,390}{1 + 11,390(0.05)^2} = 386.42$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในแต่ละด้าน เท่ากับ 386.42 คน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน ± 5 เพื่อการเก็บข้อมูลให้ครบถ้วน คณะทำงานใช้แบบสอบถาม 400 ชุด ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

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

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ 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 ในการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชากรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จากนั้นกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุง
3. ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. ก่อนการทดสอบแบบสอบถาม ได้ประชุมคณะทำงาน ประกอบด้วยหัวหน้าทีม

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

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูลแล้วนั้น คณะทำงาน ได้ศึกษาทบทวนเส้นทางและจุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ เพื่อให้ได้ข้อมูลของผู้รับบริการงานทั้ง 4 งาน ประกอบด้วย งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานรับชำระภาษี งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ ไปทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และคำนวณร้อยละ จำแนกเป็นรายชื่อของคำถาม การคำนวณผลทั้งหมดกระทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลในการวิจัย ได้แก่

1. ร้อยละ (Percentage)

เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมากโดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้ (กิตติ ภัคดีวัฒนกุล, 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) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยแบบทดสอบค่าคะแนนที่ได้อาจจะเป็นค่าอะไรก็ได้ที่มีค่ามากกว่า 1 สูตรที่ใช้ในการคำนวณมีดังนี้

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

เมื่อ

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



บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ผลการดำเนินการวิจัยดังนี้

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

- 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.1.2 งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค
- 4.1.3 งานรับชำระภาษี
- 4.1.4 งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค
- 4.1.5 งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส

4.2 ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานรับชำระภาษี งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนในพื้นที่ ตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจำแนกข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้



ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	168	42
หญิง	232	58
รวม	400	100.00

จากผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำแนกตามเพศ พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และ เพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	13	3.25
30-39 ปี	20	5.00
40-49 ปี	55	13.75
50 ปีขึ้นไป	309	77.25
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.00
รวม	400	100.00

จากผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำแนกตามช่วงอายุ พบว่าส่วนใหญ่ ช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ช่วงอายุ 40-49 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 77.25 ช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ



ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	263	65.75
ปริญญาตรี	39	9.75
ปวช.	9	2.25
มัธยมศึกษา	67	16.75
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.50
อนุปริญญา/ปวส.	20	5.00
รวม	400	100.00

จากผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ การศึกษาระดับ ประถมศึกษา จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การศึกษาระดับ ปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 การศึกษาระดับ ปวช. จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 การศึกษาระดับ มัธยมศึกษา จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 การศึกษาระดับ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 การศึกษาระดับ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	179	44.75
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	1.25
ข้าราชการเกษียณ	9	2.25
ค้าขาย	135	33.75
นักเรียน/นักศึกษา	3	0.75
ผู้ประกอบการ	8	2
พ่อบ้าน - แม่บ้าน	13	3.25
รับจ้างทั่วไป	22	5.5
อาชีพอิสระ	12	3
อื่นๆ	14	3.5
รวม	400	100.00



จากผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ประกอบอาชีพข้าราชการเกษียณ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ประกอบอาชีพผู้ประกอบการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ประกอบอาชีพพ่อบ้าน - แม่บ้าน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ประกอบอาชีพอาชีพอิสระ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ความถี่ที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง/ปี	100	25.00
2 – 3 ครั้ง/ปี	220	55.00
4-5 ครั้ง/ปี	43	10.75
6 ครั้งขึ้นไป/ปี	38	9.50
รวม	400	100.00

จากผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำแนกตามความถี่ที่มารับบริการ พบว่าส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับบริการ มีความถี่ในการรับบริการ 1 ครั้ง/ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีความถี่ในการรับบริการ 2 – 3 ครั้ง/ปี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีความถี่ในการรับบริการ 4-5 ครั้ง/ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 มีความถี่ในการรับบริการ 6 ครั้งขึ้นไป/ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยพึงพอใจประเด็นขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.20 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและไม่ซับซ้อน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีป้ายแสดงขั้นตอนหรือคำแนะนำที่ชัดเจน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.00 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและไม่ล่าช้า พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีการอธิบายหรือสื่อสารกระบวนการอย่างชัดเจน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยพึงพอใจประเด็นการตอบกลับหรือการประสานงานผ่านช่องทางต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.40 ช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.20 เว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์มีข้อมูลครบถ้วน และอัปเดตอยู่เสมอ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.20 ช่องทางออนไลน์/โทรศัพท์ใช้งานได้จริงและสะดวก พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีการให้ข้อมูลบริการทางเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นปัจจุบัน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (เช่น หน้าสำนักงาน/โทรศัพท์/ออนไลน์) พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยพึงพอใจประเด็นให้บริการอย่างรวดเร็วและเต็มใจ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.40 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.40 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นอย่างเหมาะสม พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีอัธยาศัยดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มาติดต่อ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.20 ให้คำแนะนำหรือข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีความรู้ ความสามารถในหน้าที่ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.8 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยพึงพอใจประเด็นอาคารและสถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีป้ายแสดงตำแหน่งหน่วยงานและจุดบริการชัดเจน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีที่จอดรถที่เพียงพอ และห้องน้ำเพียงพอและสะอาด พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจงานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค ในภาพรวม ในระดับ **มากที่สุด** คะแนนเฉลี่ย **4.80** คิดเป็นร้อยละ **96.00**

ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	400	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและไม่ซับซ้อน	400	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและไม่ล่าช้า	400	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนหรือคำแนะนำที่ชัดเจน	400	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
มีการอธิบายหรือสื่อสารกระบวนการอย่างชัดเจน	400	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (เช่น หน้าสำนักงาน/โทรศัพท์/ออนไลน์)	400	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
ช่องทางออนไลน์/โทรศัพท์ใช้งานได้จริงและสะดวก	400	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
มีการให้ข้อมูลบริการทางเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นปัจจุบัน	400	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
การตอบกลับหรือการประสานงานผ่านช่องทางต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ	400	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
ช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย	400	4.81	0.40	96.20	มากที่สุด
เว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์มีข้อมูลครบถ้วน และอัปเดตอยู่เสมอ	400	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด



ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
เฉลี่ย		4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
มีอัธยาศัยดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มาติดต่อ	400	4.81	0.40	96.20	มากที่สุด
ให้คำแนะนำหรือข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง	400	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	400	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
ให้บริการอย่างรวดเร็วและเต็มใจ	400	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน	400	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร และรับฟังความคิดเห็นอย่างเหมาะสม	400	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
อาคารและสถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ	400	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
มีป้ายแสดงตำแหน่งหน่วยงานและจุดบริการชัดเจน	400	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
มีที่จอดรถ ที่พักคอย และห้องน้ำเพียงพอและสะอาด	400	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว	400	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	400	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		4.80	0.40	96.00	มากที่สุด

4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานงานรับชำระภาษี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานงานรับชำระภาษี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม นั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยพึงพอใจประเด็นมีการอธิบายหรือสื่อสาร กระบวนการอย่างชัดเจน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 มากเป็น อันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและไม่ซับซ้อน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและไม่ล่าช้า พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีป้ายแสดงขั้นตอนหรือคำแนะนำที่ ชัดเจน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับ มากที่สุด คะแนน เฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยพึงพอใจประเด็นมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (เช่น หน้า สำนักงาน/โทรศัพท์/ออนไลน์) พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ช่องทางออนไลน์โทรศัพท์ใช้งานได้จริงและสะดวก พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็น ร้อยละ 95.80 มีการให้ข้อมูลบริการทางเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นปัจจุบัน พึงพอใจระดับ มาก ที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 การตอบกลับหรือการประสานงานผ่านช่องทางต่าง ๆ มี ประสิทธิภาพ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ช่องทางการติดต่อมี ความชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 เว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์มีข้อมูลครบถ้วน และอัปเดตอยู่เสมอ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับ มากที่สุด คะแนน เฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยพึงพอใจประเด็นให้บริการอย่างรวดเร็วและเต็มใจ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.8 คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีความรู้ ความสามารถในการหน้าที่ พึงพอใจระดับ มาก ที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ให้คำแนะนำหรือข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร และรับฟังความ คิดเห็นอย่างเหมาะสม พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 พึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีอัธยาศัยดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มาติดต่อ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม ใน ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยพึงพอใจประเด็นมีป้ายแสดงตำแหน่ง หน่วยงานและจุดบริการชัดเจน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 อาคารและสถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อย ละ 96.00 มีที่จอดรถ ที่พักคอย และห้องน้ำเพียงพอและสะอาด พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย



4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.8 คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจงานงานรับชำระภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** คะแนนเฉลี่ย **4.79** คิดเป็นร้อยละ **95.80**

ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานงานรับชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	400	4.80	0.26	96.00	มากที่สุด
การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและไม่ซับซ้อน	400	4.78	0.34	95.60	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและไม่ล่าช้า	400	4.78	0.32	95.60	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนหรือคำแนะนำที่ชัดเจน	400	4.78	0.29	95.60	มากที่สุด
มีการอธิบายหรือสื่อสารกระบวนการอย่างชัดเจน	400	4.81	0.28	96.20	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.79	0.30	95.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (เช่น หน้าสำนักงาน/โทรศัพท์/ออนไลน์)	400	4.79	0.33	95.80	มากที่สุด
ช่องทางออนไลน์/โทรศัพท์ใช้งานได้จริงและสะดวก	400	4.79	0.26	95.80	มากที่สุด
มีการให้ข้อมูลบริการทางเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นปัจจุบัน	400	4.79	0.26	95.80	มากที่สุด
การตอบกลับหรือการประสานงานผ่านช่องทางต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ	400	4.79	0.32	95.80	มากที่สุด
ช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย	400	4.76	0.30	95.20	มากที่สุด
เว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์มีข้อมูลครบถ้วน และอัปเดตอยู่เสมอ	400	4.75	0.32	95.00	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.78	0.33	95.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
มีอัธยาศัยดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มาติดต่อ	400	4.77	0.34	95.40	มากที่สุด
ให้คำแนะนำหรือข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง	400	4.78	0.30	95.60	มากที่สุด
มีความรู้ ความสามารถในการหน้าที่	400	4.79	0.29	95.80	มากที่สุด
ให้บริการอย่างรวดเร็วและเต็มใจ	400	4.80	0.28	96.00	มากที่สุด



ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน	400	4.76	0.54	95.20	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร และรับฟังความคิดเห็นอย่างเหมาะสม	400	4.78	0.26	95.60	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.78	0.35	95.60	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
อาคารและสถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ	400	4.80	0.27	96.00	มากที่สุด
มีป้ายแสดงตำแหน่งหน่วยงานและจุดบริการชัดเจน	400	4.81	0.26	96.20	มากที่สุด
มีที่จอดรถ ที่พักคอย และห้องน้ำเพียงพอและสะอาด	400	4.80	0.29	96.00	มากที่สุด
มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว	400	4.80	0.29	96.00	มากที่สุด
มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	400	4.77	0.43	95.40	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.80	0.36	96.00	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		4.79	0.34	95.80	มากที่สุด

4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 โดยพึงพอใจประเด็นมีการอธิบายหรือสื่อสาร กระบวนการอย่างชัดเจน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มากเป็น อันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและไม่ล่าช้า พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีป้ายแสดงขั้นตอนหรือคำแนะนำที่ชัดเจน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและไม่ ช้าช้อน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับ มากที่สุด คะแนน เฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยพึงพอใจประเด็นมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (เช่น หน้า สำนักงาน/โทรศัพท์/ออนไลน์) พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ช่องทางออนไลน์/โทรศัพท์ใช้งานได้จริงและสะดวก พึงพอใจระดับ มาก ที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีการให้ข้อมูลบริการทางเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ที่ เป็นปัจจุบัน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 การตอบกลับหรือการ ประสานงานผ่านช่องทางต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อย ละ 97.00 ช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์มีข้อมูลครบถ้วน และอัปเดตอยู่เสมอ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับ มากที่สุด คะแนน เฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยพึงพอใจประเด็นให้บริการอย่างรวดเร็วและเต็มใจ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ในการสื่อสาร และรับฟังความคิดเห็นอย่างเหมาะสม พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.83 คิด เป็นร้อยละ 96.60 มีความรู้ ความสามารถในหน้าที่ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็น ร้อยละ 96.40 มีอัธยาศัยดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มาติดต่อ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ให้คำแนะนำหรือข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน พึงพอใจ ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.8 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม ใน ระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 โดยพึงพอใจประเด็นมีป้ายแสดงตำแหน่ง หน่วยงานและจุดบริการชัดเจน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 มาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีข้อจำกัดในการ



เคลื่อนไหว พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 อาคารและสถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีที่จอดรถ ที่พักคอย และห้องน้ำเพียงพอและสะอาด พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจงานงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80

ตารางที่ 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	400	4.83	0.26	96.60	มากที่สุด
การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและไม่ซับซ้อน	400	4.81	0.34	96.20	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและไม่ล่าช้า	400	4.83	0.32	96.60	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนหรือคำแนะนำที่ชัดเจน	400	4.83	0.29	96.60	มากที่สุด
มีการอธิบายหรือสื่อสารกระบวนการอย่างชัดเจน	400	4.85	0.28	97.00	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.83	0.30	96.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (เช่น หน้าสำนักงาน/โทรศัพท์/ออนไลน์)	400	4.85	0.33	97.00	มากที่สุด
ช่องทางออนไลน์/โทรศัพท์ใช้งานได้จริงและสะดวก	400	4.85	0.26	97.00	มากที่สุด
มีการให้ข้อมูลบริการทางเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นปัจจุบัน	400	4.85	0.26	97.00	มากที่สุด
การตอบกลับหรือการประสานงานผ่านช่องทางต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ	400	4.85	0.32	97.00	มากที่สุด
ช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย	400	4.82	0.30	96.40	มากที่สุด
เว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์มีข้อมูลครบถ้วน และอัปเดตอยู่เสมอ	400	4.81	0.32	96.20	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.84	0.33	96.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
มีอัธยาศัยดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มาติดต่อ	400	4.81	0.34	96.20	มากที่สุด
ให้คำแนะนำหรือข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง	400	4.81	0.30	96.20	มากที่สุด



ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
มีความรู้ ความสามารถในการในหน้าที่	400	4.82	0.29	96.40	มากที่สุด
ให้บริการอย่างรวดเร็วและเต็มใจ	400	4.83	0.28	96.60	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน	400	4.80	0.54	96.00	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร และรับฟังความคิดเห็นอย่างเหมาะสม	400	4.83	0.26	96.60	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.82	0.35	96.40	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
อาคารและสถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ	400	4.85	0.27	97.00	มากที่สุด
มีป้ายแสดงตำแหน่งหน่วยงานและจุดบริการชัดเจน	400	4.86	0.26	97.20	มากที่สุด
มีที่จอดรถ ที่พักคอย และห้องน้ำเพียงพอและสะอาด	400	4.85	0.29	97.00	มากที่สุด
มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว	400	4.86	0.29	97.20	มากที่สุด
มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	400	4.83	0.43	96.60	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		4.84	0.34	96.80	มากที่สุด

4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ งานงานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ งานงานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยพึงพอใจประเด็นมีการอธิบายหรือสื่อสารกระบวนการอย่างชัดเจน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.8 คิดเป็นร้อยละ 96.00 การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและไม่ซับซ้อน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและไม่ล่าช้า พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีป้ายแสดงขั้นตอนหรือคำแนะนำที่ชัดเจน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยพึงพอใจประเด็นมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (เช่น หน้าสำนักงาน/โทรศัพท์/ออนไลน์) พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ช่องทางออนไลน์/โทรศัพท์ใช้งานได้จริงและสะดวก พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีการให้ข้อมูลบริการทางเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นปัจจุบัน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 การตอบกลับหรือการประสานงานผ่านช่องทางต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 เว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์มีข้อมูลครบถ้วน และอัปเดตอยู่เสมอ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยพึงพอใจประเด็นให้บริการอย่างรวดเร็วและเต็มใจ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.8 คิดเป็นร้อยละ 96.00 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีความรู้ความสามารถในหน้าที่ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ให้คำแนะนำหรือข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร และรับฟังความคิดเห็นอย่างเหมาะสม พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีอัธยาศัยดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มาติดต่อ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยพึงพอใจประเด็นมีป้ายแสดงตำแหน่งหน่วยงานและจุดบริการชัดเจน พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ อาคารและสถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ พึงพอใจระดับ มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีที่จอดรถ ที่พักคอย และห้องน้ำเพียงพอและสะอาด พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ พึงพอใจระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจงานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80

ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานงานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	400	4.80	0.26	96.00	มากที่สุด
การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและไม่ซับซ้อน	400	4.78	0.34	95.60	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและไม่ล่าช้า	400	4.78	0.32	95.60	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนหรือคำแนะนำที่ชัดเจน	400	4.78	0.29	95.60	มากที่สุด
มีการอธิบายหรือสื่อสารกระบวนการอย่างชัดเจน	400	4.81	0.28	96.20	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.79	0.30	95.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (เช่น หน้าสำนักงาน/โทรศัพท์/ออนไลน์)	400	4.79	0.33	95.80	มากที่สุด
ช่องทางออนไลน์/โทรศัพท์ใช้งานได้จริงและสะดวก	400	4.79	0.26	95.80	มากที่สุด
มีการให้ข้อมูลบริการทางเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นปัจจุบัน	400	4.79	0.26	95.80	มากที่สุด
การตอบกลับหรือการประสานงานผ่านช่องทางต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ	400	4.79	0.32	95.80	มากที่สุด
ช่องทางการติดต่อมีความชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย	400	4.76	0.30	95.20	มากที่สุด
เว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์มีข้อมูลครบถ้วน และอัปเดตอยู่เสมอ	400	4.75	0.32	95.00	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.78	0.33	95.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					



ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
มีอัยยาศัยดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มาติดต่อ	400	4.77	0.34	95.40	มากที่สุด
ให้คำแนะนำหรือข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง	400	4.78	0.30	95.60	มากที่สุด
มีความรู้ ความสามารถในการหน้าที่	400	4.79	0.29	95.80	มากที่สุด
ให้บริการอย่างรวดเร็วและเต็มใจ	400	4.80	0.28	96.00	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน	400	4.76	0.54	95.20	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร และรับฟังความคิดเห็นอย่างเหมาะสม	400	4.78	0.26	95.60	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.78	0.35	95.60	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
อาคารและสถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ	400	4.80	0.27	96.00	มากที่สุด
มีป้ายแสดงตำแหน่งหน่วยงานและจุดบริการชัดเจน	400	4.81	0.26	96.20	มากที่สุด
มีที่จอดรถ ที่พักคอย และห้องน้ำเพียงพอและสะอาด	400	4.80	0.29	96.00	มากที่สุด
มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว	400	4.80	0.29	96.00	มากที่สุด
มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	400	4.77	0.43	95.40	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.80	0.36	96.00	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		4.79	0.34	95.80	มากที่สุด

4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานรับชำระภาษี งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค และงานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ในกระบวนการให้บริการ 4 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสอบถามประชากรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ด้วยการใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุดจากผลการสำรวจ สรุปได้ว่า

งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 โดยพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

งานรับชำระภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.8 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.8 คิดเป็นร้อยละ 96.00 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจใน



ระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

สรุป ผลการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** คะแนนเฉลี่ย **4.80** คิดเป็นร้อยละ **96.00**



บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1. ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอนเรศวร จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

งานที่ประเมิน	ด้าน กระบวนการ และขั้นตอน การให้บริการ	ด้าน ช่องทาง การ ให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ ผู้ ให้บริการ	ด้าน อาคาร สถานที่ และสิ่ง อำนวยความสะดวก	เฉลี่ย
1. งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค	4.80	4.80	4.82	4.80	4.81
2. งานรับชำระภาษี	4.79	4.78	4.78	4.80	4.79
3. งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค	4.83	4.84	4.82	4.85	4.84
4. งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส	4.79	4.78	4.78	4.80	4.79
สรุป	4.80	4.80	4.80	4.81	4.80

จากการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอนเรศวร จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการทั้ง 4 งาน ประกอบไปด้วย งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานรับชำระภาษี งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค และงานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** คะแนนเฉลี่ย **4.80** คิดเป็นร้อยละ **96.00**

5.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ในการให้บริการ 4 ด้าน

5.2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยพึงพอใจ งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.8 คิดเป็นร้อยละ 96.00 งานรับชำระภาษี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ



5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยพึงพอใจ งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.8 คิดเป็นร้อยละ 96.00 งานรับชำระภาษี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยพึงพอใจ งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานรับชำระภาษี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

5.2.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 96.20 โดยพึงพอใจ งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.8 คิดเป็นร้อยละ 96.00 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา งานรับชำระภาษี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.8 คิดเป็นร้อยละ 96.00 งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.8 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

สรุปผล ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ในการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

5.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน

5.3.1 งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค

งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 โดยพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนน

เฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

5.3.2 งานรับข้าราชการ

งานรับข้าราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 มากเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

5.3.3 งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค

งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

5.3.4 งานงานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส

งานงานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.8 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.8 คิดเป็นร้อยละ 96.00 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

สรุป

ผลการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00



5.4 ข้อเสนอแนะจากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

1. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ได้ปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถกำหนดทิศทางการบริหารจัดการได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม ทำให้การดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ สร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนในพื้นที่
2. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจและรับผิดชอบ สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับและสร้างความพึงพอใจต่อประชาชนในระดับที่น่าพอใจ

5.5 ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

1. ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ : ควรเพิ่มช่องทางและความถี่ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารโครงการ และการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง ทัวถึง และทันเวลา
2. ด้านการอำนวยความสะดวก : ควรพัฒนาระบบบริการที่รวดเร็วและมีขั้นตอนที่ชัดเจน ลดความซับซ้อนในการติดต่อราชการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและลดภาระของประชาชน
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร : ควรจัดการฝึกอบรมและเสริมสร้างทักษะในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านการให้บริการประชาชน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริหารจัดการเชิงรุก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่
4. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน : ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น วางแผน และติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และสร้างความร่วมมือในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

วิทยาเขตสกลนคร

ที่ ๔๔๔/๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินโครงการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ตามที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการที่ดี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานสามารถพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพ มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งผลการประเมินจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น นั้น เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

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

ผู้ดำเนินโครงการและผู้ประสานงาน

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

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

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



หน้าที่

๑. ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำข้อปรึกษาทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
๒. ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๒.๑ คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

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

หน้าที่

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

๒.๒ คณะกรรมการประสานงาน

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



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

หน้าที่

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

๒.๓ คณะกรรมการฝ่ายการเงิน บัญชีและเบิกจ่าย

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

หน้าที่

๑. เบิก-จ่ายงบประมาณ
๒. ออกใบเสร็จรับเงิน



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

๒.๔ คณะกรรมการฝ่ายพัสดุ

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

มีหน้าที่

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

๒. ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ มิถุนายน ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

ลง ณ วันที่ ๑๙ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฯเวง สารคล่อง)

รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

SKC-RMUTI Questionnaire หน้า 1 / 2



แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
การให้บริการของ
ดำเนินการโดย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

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



SKC-RMUTI Questionnaire หน้า 2 / 2

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

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

กรณีระบุข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน:

ขอขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถามของท่าน

ภาคผนวก ค สัญญาจ้าง

สำเนาฉบับ



สัญญาจ้างทำของ

สัญญาเลขที่ ๑/๒๕๖๘

สัญญานี้ทำขึ้น ณ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ตำบล/แขวง วาริชภูมิ อำเภอ/เขต วาริชภูมิ จังหวัด สกลนคร เมื่อวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๘ ระหว่าง องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ โดย นายยงค์ชาย ภูอ่าง ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ผู้ว่าจ้าง" ฝ่ายหนึ่ง กับ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ซึ่งจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ณ สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท จังหวัดสกลนคร กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ มีสำนักงานใหญ่อยู่ เลขที่ ๑๔๔ ถนนพังโคน-วาริชภูมิ ตำบล/แขวง พังโคน อำเภอ/เขต พังโคน จังหวัด สกลนคร โดยผู้ช่วยศาสตราจารย์วง เสาร์คล่อง ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลปรากฏตามหนังสือรับรองของ สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท จังหวัดสกลนคร กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๕ แนนท้ายสัญญานี้ ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ผู้รับจ้าง" อีกฝ่ายหนึ่ง

คู่สัญญาได้ตกลงกันมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. ข้อตกลงว่าจ้าง

ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างและผู้รับจ้างตกลงรับจ้างทำงาน จ้างเหมาออกสำรวจประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชนของ อบต.วาริชภูมิ โดยวิธีเฉพาะเจาะจง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ตำบล/แขวง วาริชภูมิ อำเภอ/เขต วาริชภูมิ จังหวัด สกลนคร

๑. จ้างเหมาออกสำรวจประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชนของ อบต.วาริชภูมิ

จำนวน ๑ งาน ๆ ละ ๒๕,๐๐๐ บาท

รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๒๕,๐๐๐ บาท (-สองหมื่นห้าพันบาทถ้วน-)

ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขแห่งสัญญานี้รวมทั้งเอกสารแนบท้ายสัญญา

ผู้รับจ้างตกลงที่จะจัดหาแรงงานและวัสดุ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนอุปกรณ์ต่างๆ ชนิดดีเพื่อใช้ในการจ้างตามสัญญานี้

ข้อ ๒. เอกสารอันเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา

เอกสารแนบท้ายสัญญาดังต่อไปนี้ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้

๒.๑ ผนวก ๑ รายละเอียดงานจ้าง จำนวน ๓ (สาม) หน้า

๒.๒ ผนวก ๒ ใบเสนอราคา จำนวน ๑ (หนึ่ง) หน้า

ความใดในเอกสารแนบท้ายสัญญาที่ขัดหรือแย้งกับข้อความในสัญญานี้ ให้ใช้ข้อความในสัญญานี้บังคับ และในกรณีที่เอกสารแนบท้ายสัญญาขัดแย้งกันเอง ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง คำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้างให้ถือเป็นที่สุด และผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าจ้าง หรือค่าเสียหายหรือค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมจากผู้ว่าจ้างทั้งสิ้น

(ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง
(นายยงค์ชาย ภูอ่าง)

(ลงชื่อ).....ผู้รับจ้าง
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วง เสาร์คล่อง)



ข้อ ๓. หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

ในขณะที่ทำสัญญานี้ผู้รับจ้างได้นำหลักประกันเป็น เป็นจำนวนเงิน บาท (.....) ซึ่งเท่ากับร้อยละ ของราคาค่าจ้างตามสัญญา มามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญานี้

กรณีผู้รับจ้างใช้หนังสือค้ำประกันมาเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา หนังสือค้ำประกันดังกล่าวจะต้องออกโดยธนาคารที่ประกอบกิจการในประเทศไทย หรือโดยบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจ ค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบตามแบบที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดหรืออาจเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดก็ได้ และจะต้องมีอายุการค้ำประกันตลอดไปจนกว่าผู้รับจ้างพ้นข้อผูกพันตามสัญญานี้

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบให้ตามวรรคหนึ่ง จะต้องมียุทธศาสตร์ครอบคลุมความรับผิดชอบของผู้รับจ้างตลอดอายุสัญญา ถ้าหลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบให้ดังกล่าวลดลงหรือเสื่อมค่าลง หรือมีอายุไม่ครอบคลุมถึงความรับผิดชอบของผู้รับจ้างตลอดอายุสัญญา ไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม รวมถึงกรณี ผู้รับจ้างส่งมอบงานล่าช้าเป็นเหตุให้ระยะเวลาแล้วเสร็จหรือวันครบกำหนดความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องตามสัญญาเปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเกิดขึ้นคราวใด ผู้รับจ้างต้องหาหลักประกันใหม่หรือหลักประกันเพิ่มเติมให้มีจำนวนครบถ้วนตามวรรคหนึ่งมามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างภายใน ๐ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบไว้ตามข้อนี้ ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ผู้รับจ้าง โดยไม่มีดอกเบี้ย เมื่อผู้รับจ้างพ้นจากข้อผูกพัน และความรับผิดชอบทั้งปวงตามสัญญานี้แล้ว

ข้อ ๔ ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายและผู้รับจ้างตกลงรับเงินค่าจ้างจำนวนเงิน ๒๕,๐๐๐.๐๐ บาท (สองหมื่นห้าพันบาทถ้วน) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน บาท (ถ้วน) ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้วเมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้วเสร็จเรียบร้อยตามสัญญาและผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับงานจ้างตามข้อ ๑๑ ไว้โดยครบถ้วนแล้ว

ข้อ ๕. เงินค่าจ้างล่วงหน้า

ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้าให้แก่ผู้รับจ้างเป็นจำนวนเงิน - บาท ซึ่งเท่ากับร้อยละ - ของราคาค่าจ้าง ตามสัญญาที่ระบุไว้ในข้อ ๔

เงินค่าจ้างล่วงหน้าดังกล่าวจะจ่ายให้ภายหลังจากที่ผู้รับจ้างได้วางหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าเป็น.....เต็มตามจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้านั้นให้แก่ผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องออกใบเสร็จรับเงินค่าจ้างล่วงหน้า ตามแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนดให้ และผู้รับจ้างตกลงที่จะกระทำตามเงื่อนไขอันเกี่ยวกับการใช้จ่ายและการใช้คืนเงินค่าจ้างล่วงหน้า ดังต่อไปนี้

๕.๑ ผู้รับจ้างจะใช้เงินค่าจ้างล่วงหน้าเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานตามสัญญาเท่านั้น หากผู้รับจ้างใช้จ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า หรือส่วนใดส่วนหนึ่งของเงินค่าจ้างล่วงหน้าในทางอื่น ผู้ว่าจ้างอาจจะเรียกเงินค่าจ้างล่วงหน้าคืนจากผู้รับจ้างหรือบังคับเอาจากหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าได้ทันที

๕.๒ เมื่อผู้ว่าจ้างเรียกร้อง ผู้รับจ้างต้องแสดงหลักฐานการใช้จ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้าให้พอเพียง

(ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง
(นายยงค์ชาย ภู่อ่าง)

(ลงชื่อ).....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชวง สารคล่อง)



เป็นไปตามข้อ ๕.๑ ภายในกำหนด ๑๕ (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างหากผู้รับจ้างไม่อาจแสดงหลักฐานดังกล่าวภายในกำหนด ๑๕ (สิบห้า) วัน ผู้ว่าจ้างอาจเรียกเงินค่าจ้างล่วงหน้าคืนจากผู้รับจ้าง หรือบังคับเอาจากหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าได้ทันที

๕.๓ ในการจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างตามข้อ ๕ ผู้ว่าจ้างจะหักคืนเงินค่าจ้างล่วงหน้าในแต่ละงวดเพื่อชดเชยคืนเงินค่าจ้างล่วงหน้าไว้จำนวนร้อยละ - ของจำนวนเงินค่าจ้างในแต่ละงวดจนกว่าจำนวนเงินที่หักไว้จะครบตามจำนวนเงินที่หักค่าจ้างล่วงหน้าจากผู้รับจ้างได้รับไปแล้ว ยกเว้นค่าจ้างงวดสุดท้ายจะหักไว้เป็นจำนวนเท่ากับจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลือทั้งหมด

๕.๔ เงินจำนวนใดๆ ก็ตามที่ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายให้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อชำระหนี้หรือเพื่อชดเชยความผิดต่างๆ ตามสัญญา ผู้ว่าจ้างจะหักเอาจากเงินค่าจ้างงวดที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างก่อนที่จะหักชดเชยคืนเงินค่าจ้างล่วงหน้า

๕.๕ ในกรณีที่มีการบอกเลิกสัญญา หากเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลือเกินกว่าจำนวนเงินที่ผู้รับจ้างจะได้รับหลังจากหักชดเชยคืนในกรณีอื่นแล้ว ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายคืนเงินจำนวนที่เหลือนั้นให้แก่ผู้ว่าจ้างภายใน ๗ (เจ็ด) วัน นับถัดจากวันได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

๕.๖ ผู้ว่าจ้างจะคืนหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าให้แก่ผู้รับจ้างต่อเมื่อผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างไว้ครบจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าตามข้อ ๕.๓ แล้ว เว้นแต่ในกรณีดังต่อไปนี้ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิขอคืนหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าบางส่วนให้แก่ผู้รับจ้างก่อนได้

(๑) กรณีผู้รับจ้างได้วางหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าไว้ฉบับเดียว หากผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างล่วงหน้าไปแล้ว ผู้รับจ้างมีสิทธิขอคืนหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าในส่วนที่ผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างล่วงหน้าไปแล้วนั้น โดยผู้รับจ้างจะต้องนำหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าฉบับใหม่ที่มีมูลค่าเท่ากับเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลืออยู่มาวางให้แก่ผู้ว่าจ้าง

(๒) กรณีผู้รับจ้างได้วางหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าไว้หลายฉบับ ซึ่งแต่ละฉบับมีมูลค่าเท่ากับจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่ผู้ว่าจ้างจะต้องหักไว้ในแต่ละงวด หากผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างล่วงหน้าในงวดใดแล้ว ผู้รับจ้างมีสิทธิขอคืนหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าในงวดนั้นได้

ข้อ ๖ กำหนดเวลาแล้วเสร็จและสิทธิของผู้ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

ผู้รับจ้างต้องเริ่มทำงานที่รับจ้างภายในวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๘ และจะต้องทำงานให้แล้วเสร็จบริบูรณ์ภายในวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๘ ถ้าผู้รับจ้างมิได้ลงมือทำงานภายในกำหนดเวลา หรือไม่สามารทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือมีเหตุให้เชื่อได้ว่าผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือจะแล้วเสร็จล่าช้าเกินกว่ากำหนดเวลา หรือผู้รับจ้างทำผิดสัญญาข้อใดข้อหนึ่ง หรือตกเป็นผู้ถูกพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดหรือตกเป็นผู้ล้มละลาย หรือเพิกเฉยไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะบอกเลิกสัญญานี้ได้ และมีสิทธิจ้างผู้รับจ้างรายใหม่เข้าทำงานของผู้รับจ้างให้ลุ่ล่วงไปได้ด้วย การใช้สิทธิบอกเลิกสัญญานั้นไม่กระทบสิทธิของผู้ว่าจ้างที่จะเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้รับจ้าง

การที่ผู้ว่าจ้างไม่ใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาดังกล่าวข้างต้นนั้น ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างพ้นจากความรับผิดชอบตามสัญญา

ข้อ ๗ ความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของงานจ้าง

เมื่องานแล้วเสร็จบริบูรณ์ และผู้ว่าจ้างได้รับมอบงานจากผู้รับจ้างหรือจากผู้รับจ้างรายใหม่แล้ว กรณีที่มีการบอกเลิกสัญญาตามข้อ ๖ หากมีเหตุชำรุดบกพร่องหรือเสียหายเกิดขึ้นจากการจ้างนี้ ภายในกำหนด คัดจาก

(ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง
(นายยศชาย ภู่อ่าง)

(ลงชื่อ).....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชเวง สารคล่อง)

วันที่ได้รับมอบงานดังกล่าว ซึ่งความชำรุดบกพร่องหรือเสียหายนั้นเกิดจากความบกพร่องของผู้รับจ้างอันเกิดจากการใช้วัสดุที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เรียบร้อย หรือทำไม่ถูกต้องตามมาตรฐานแห่งหลักวิชา ผู้รับจ้างจะต้องรับทำการแก้ไข ให้เป็นที่เรียบร้อยโดยไม่ชักช้า โดยผู้ว่าจ้างไม่ต้องออกเงินใดๆ ในการนี้ทั้งสิ้น หากผู้รับจ้างไม่กระทำการดังกล่าวภายในกำหนด (.....) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างหรือไม่ทำการแก้ไขให้ถูกต้องเรียบร้อยภายในเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ให้ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะทำการนั้นเองหรือจ้างผู้อื่นให้ทำงานนั้น โดยผู้รับจ้างต้องเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายเองทั้งสิ้น

ในกรณีเร่งด่วนจำเป็นต้องรีบแก้ไขเหตุชำรุดบกพร่องหรือเสียหายโดยเร็ว และไม่อาจรอให้ผู้รับจ้างแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามวรรคหนึ่งได้ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิเข้าจัดการแก้ไขเหตุชำรุดบกพร่องหรือเสียหายนั้นเอง หรือจ้างผู้อื่นให้ซ่อมแซมความชำรุดบกพร่องหรือเสียหาย โดยผู้รับจ้าง ต้องรับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมด

การที่ผู้ว่าจ้างทำการนั้นเอง หรือจ้างผู้อื่นให้ทำงานนั้นแทนผู้รับจ้าง ไม่ทำให้ผู้รับจ้าง หลุดพ้นจากความรับผิดชอบตามกฎหมาย หากผู้รับจ้างไม่ชดใช้ค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายตามที่ผู้ว่าจ้างเรียกร้องผู้ว่าจ้างมีสิทธิบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาได้

ข้อ ๘ การจ้างช่วง

ผู้รับจ้างจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างแล้ว การที่ผู้ว่าจ้างได้อนุญาตให้จ้างช่วงงานแต่บางส่วนดังกล่าวนี้ ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดชอบหน้าที่ตามสัญญานี้ และผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในความผิดและความประมาทเลินเล่อของผู้รับจ้างช่วง หรือของตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างช่วงนั้นทุกประการ

กรณีผู้รับจ้างไปจ้างช่วงงานแต่บางส่วนโดยฝ่าฝืนความในวรรคหนึ่ง ผู้รับจ้างต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ - ของวงเงินของงานที่จ้างช่วงตามสัญญา ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

ข้อ ๙ ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง

ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบอุบัติเหตุ ความเสียหาย หรือภัยอันตรายใดๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง และจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายจากการกระทำของลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้รับจ้าง และจากการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างช่วงด้วย (ถ้ามี)

ความเสียหายใดๆ อันเกิดแก่งานที่ผู้รับจ้างได้ทำขึ้น แม้จะเกิดขึ้นเพราะเหตุสุดวิสัยก็ตาม ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบโดยซ่อมแซมให้คืนดีหรือเปลี่ยนให้ใหม่โดยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง เว้นแต่ความเสียหายนั้นเกิดจากความผิดของผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ ความรับผิดชอบของผู้รับจ้างดังกล่าวในข้อนี้จะสิ้นสุดลงเมื่อผู้ว่าจ้างได้รับมอบงานครั้งสุดท้าย ซึ่งหลังจากนั้นผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบเพียงในกรณีชำรุดบกพร่อง หรือความเสียหายดังกล่าวในข้อ ๗ เท่านั้น

ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกในความเสียหายใดๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้รับจ้าง รวมถึงผู้รับจ้างช่วง (ถ้ามี) ตามสัญญานี้ หากผู้ว่าจ้างถูกเรียกร้องหรือฟ้องร้องหรือต้องชดใช้ค่าเสียหายให้แก่บุคคลภายนอกไปแล้ว ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการใดๆ เพื่อให้มีการว่าต่างแก้ต่างให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง รวมทั้งผู้รับจ้างจะต้องชดใช้ค่าเสียหายนั้นๆ ตลอดจนค่าใช้จ่ายใดๆ อันเกิดจากการถูกเรียกร้องหรือถูกฟ้องร้องให้แก่ผู้ว่าจ้างทันที

ข้อ ๑๐ การจ่ายเงินแก่ลูกจ้าง

ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายเงินแก่ลูกจ้างที่ผู้รับจ้างได้จ้างมาในอัตราและตามกำหนดเวลาที่ผู้ว่าจ้างได้ตกลงหรือ

(ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง
(นายยงค์ชาย ภู่อ่าง)

(ลงชื่อ).....อธิบดี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วง สารคล่อง)

ทำสัญญาไว้ต่อลูกจ้างดังกล่าว

ถ้าผู้รับจ้างไม่จ่ายเงินค่าจ้างหรือค่าทดแทนอื่นใดแก่ลูกจ้างดังกล่าวในวรรคหนึ่ง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะเอาเงินค่าจ้างที่จะต้องจ่ายแก่ผู้รับจ้างมาจ่ายให้แก่ลูกจ้างของผู้รับจ้างดังกล่าว และให้ถือว่าผู้ว่าจ้างได้จ่ายเงินจำนวนนั้นเป็นค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างตามสัญญาแล้ว

ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีประกันภัยสำหรับลูกจ้างทุกคนที่จ้างมาทำงาน โดยให้ครอบคลุมถึงความรับผิดชอบทั้งปวงของผู้รับจ้าง รวมทั้งผู้รับจ้างช่วง (ถ้ามี) ในกรณีความเสียหายที่คิดค่าสินไหมทดแทนได้ตามกฎหมาย ซึ่งเกิดจากอุบัติเหตุหรือภัยอันตรายใดๆ ต่อลูกจ้างหรือบุคคลอื่นที่ผู้รับจ้างหรือผู้รับจ้างช่วงจ้างมาทำงาน ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าวพร้อมทั้งหลักฐานการชำระเบี้ยประกันให้แก่ผู้ว่าจ้างเมื่อผู้ว่าจ้างเรียกร้อง

ข้อ ๑๑ การตรวจรับงานจ้าง

เมื่อผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับงานจ้างที่ส่งมอบและเห็นว่าถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาแล้ว ผู้ว่าจ้างจะออกหลักฐานการรับมอบเป็นหนังสือไว้ให้ เพื่อผู้รับจ้างนำมาเป็นหลักฐานประกอบการขอรับเงินค่างานจ้างนั้น

ถ้าผลของการตรวจรับงานจ้างปรากฏว่างานจ้างที่ผู้รับจ้างส่งมอบไม่ตรงตามสัญญา ผู้ว่าจ้างทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับงานจ้างนั้น ในกรณีเช่นว่านี้ ผู้รับจ้างต้องทำการแก้ไขให้ถูกต้องตามสัญญาด้วยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง และระยะเวลาที่เสียไปเพราะเหตุดังกล่าวผู้รับจ้างจะนำมาอ้างเป็นเหตุขอขยายเวลาส่งมอบงานจ้างตามสัญญาหรือของดหรือลดค่าปรับไม่ได้

ข้อ ๑๒ รายละเอียดของงานจ้างคลาดเคลื่อน

ผู้รับจ้างรับรองว่าได้ตรวจสอบและทำความเข้าใจในรายละเอียดของงานจ้างโดยถี่ถ้วนแล้ว หากปรากฏว่ารายละเอียดของงานจ้างนั้นผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนไปจากหลักการทางวิศวกรรมหรือทางเทคนิค ผู้รับจ้างตกลงที่จะปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เพื่อให้งานแล้วเสร็จบริบูรณ์ คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด โดยผู้รับจ้างจะคิดค่าจ้าง ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มขึ้นจากผู้ว่าจ้าง หรือขอขยายอายุสัญญาไม่ได้

ข้อ ๑๓ ค่าปรับ

หากผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ ในสัญญาและผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็น จำนวนเงินวันละ ๑๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน) นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานตามสัญญาหรือวันที่ผู้ว่าจ้างได้ขยายเวลาทำงานให้ จนถึงวันที่ทำงานแล้วเสร็จจริง นอกจากนี้ ผู้รับจ้างยอมให้ผู้ว่าจ้างเรียกค่าเสียหายอันเกิดขึ้นจากการที่ผู้รับจ้างทำงานล่าช้าเฉพาะส่วนที่เกินกว่าจำนวนค่าปรับดังกล่าวได้อีกด้วย

ในระหว่างที่ผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกสัญญานั้น หากผู้ว่าจ้างเห็นว่าผู้รับจ้างจะไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาต่อไปได้ ผู้ว่าจ้างจะใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาและใช้สิทธิตามข้อ ๑๔ ก็ได้ และถ้าผู้ว่าจ้างได้แจ้งข้อเรียกร้องไปยังผู้รับจ้างเมื่อครบกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานขอให้ชำระค่าปรับแล้ว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะปรับผู้รับจ้างจนถึงวันบอกเลิกสัญญาได้อีกด้วย

ข้อ ๑๔ สิทธิของผู้ว่าจ้างภายหลังบอกเลิกสัญญา

ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างบอกเลิกสัญญา ผู้ว่าจ้างอาจทำงานนั้นเองหรือว่าจ้างผู้อื่นให้ทำงานนั้นต่อจนแล้วเสร็จก็ได้ และในกรณีดังกล่าว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิริบหรือบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาทั้งหมดหรือบางส่วนตามความเห็น

(ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง
(นายยงศ์ชาย ภู่อ่าง)

(ลงชื่อ).....ผู้รับจ้าง
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วง สาระคล่อง)

สมควร นอกจากนั้น ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในค่าเสียหายซึ่งเป็นจำนวนเกินกว่าหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการทำงานนั้นต่อให้แล้วเสร็จตามสัญญา ซึ่งผู้ว่าจ้างจะหักออกจากจำนวนเงินใดๆ ที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างก็ได้

ข้อ ๑๕ การบังคับค่าปรับ ค่าเสียหาย และค่าใช้จ่าย

ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อใดข้อหนึ่งด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม จนเป็นเหตุให้เกิดค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแก่ผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างต้องชดเชยค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิงภายในกำหนด ๑๕ (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง หากผู้รับจ้างไม่ชดเชยให้ถูกต้องครบถ้วนภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะหักออกจากจำนวนเงินค่าจ้างที่ต้องชำระ หรือบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาได้ทันที

หากค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายที่บังคับจากเงินค่าจ้างที่ต้องชำระ หรือหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาแล้วยังไม่เพียงพอ ผู้รับจ้างยินยอมชำระส่วนที่เหลือ ที่ยังขาดอยู่จนครบถ้วนตามจำนวนค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายนั้น ภายในกำหนด ๑๕ (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

หากมีเงินค่าจ้างตามสัญญาที่หักไว้จ่ายเป็นค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแล้วยังเหลืออยู่อีกเท่าใด ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ผู้รับจ้างทั้งหมด

ข้อ ๑๖ การงดหรือลดค่าปรับ หรือการขยายเวลาปฏิบัติงานตามสัญญา

ในกรณีที่มีเหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้าง หรือเหตุสุดวิสัย หรือเกิดจากพฤติการณ์อันหนึ่งอันใดที่ผู้รับจ้างไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย หรือเหตุอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ทำให้ผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามเงื่อนไขและกำหนดเวลาแห่งสัญญาได้ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเหตุหรือพฤติการณ์ดังกล่าวพร้อมหลักฐานเป็นหนังสือให้ผู้ว่าจ้างทราบ เพื่อของดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปภายใน ๑๕ (สิบห้า) วันนับถัดจากวันที่เหตุอันสิ้นสุดลง หรือตามที่กำหนดในกฎกระทรวงดังกล่าว แล้วแต่กรณี

ถ้าผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามความในวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าผู้รับจ้างได้ละสิทธิเรียกร้อง ในการที่จะของดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่ กรณีเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้าง ซึ่งมีหลักฐานชัดเจน หรือผู้ว่าจ้างทราบดีอยู่แล้วตั้งแต่ต้น

การงดหรือลดค่าปรับ หรือขยายกำหนดเวลาทำงานตามวรรคหนึ่ง อยู่ในดุลพินิจของผู้ว่าจ้างที่จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๑๗ การใช้เรือไทย

ในการปฏิบัติตามสัญญานี้ หากผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำของเข้ามาจากต่างประเทศรวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ต้องนำเข้ามาเพื่อปฏิบัติงานตามสัญญา ไม่ว่าผู้รับจ้างจะเป็นผู้นำของเข้ามาเองหรือนำเข้ามาโดยผ่านตัวแทนหรือบุคคลอื่นใด ถ้าสิ่งของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางเดินเรือที่มีเรือไทยเดินอยู่และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้รับจ้างต้องจัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทยหรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทยจากต่างประเทศมายังประเทศไทยแล้ว แต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่าก่อนบรรทุกของนั้นลงเรืออื่นที่มีเรือไทยหรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้ ทั้งนี้ไม่ว่าการส่งหรือนำส่งสิ่งของดังกล่าวจากต่างประเทศจะเป็นแบบใด

(ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง
(นายยศชัย ภู่อ่าง)

(ลงชื่อ).....ผู้รับจ้าง
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชเวง สารคล่อง)





ในการส่งมอบงานตามสัญญาให้แก่ผู้ว่าจ้าง ถ้างานนั้นมีสิ่งของตามวรรคหนึ่ง ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบใบตราส่ง (Bill of lading) หรือสำเนาใบตราส่งสำหรับของนั้น ซึ่งแสดงว่าได้บรรทุกมาโดยเรือไทยหรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทยให้แก่ผู้ว่าจ้างพร้อมกับการส่งมอบงานด้วย

ในกรณีที่สิ่งของดังกล่าวไม่ได้บรรทุกจากต่างประเทศมายังประเทศไทยโดยเรือไทยหรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย ผู้รับจ้างต้องส่งมอบหลักฐานซึ่งแสดงว่าได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกของโดยเรืออื่นได้ หรือหลักฐานซึ่งแสดงว่าได้ชำระค่าธรรมเนียมพิเศษเนื่องจากการไม่บรรทุกของโดยเรือไทยตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์แล้วอย่างใดอย่างหนึ่งแก่ผู้ว่าจ้างด้วย

ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่ส่งมอบหลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่งดังกล่าวในวรรคสองและวรรคสามให้แก่ผู้ว่าจ้าง แต่จะขอส่งมอบงานดังกล่าวให้ผู้ว่าจ้างก่อนโดยยังไม่รับชำระเงินค่าจ้าง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิรับงานดังกล่าวไว้ก่อน และชำระเงินค่าจ้างเมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติตามต้องครบถ้วนดังกล่าวแล้วได้

สัญญานี้ทำขึ้นเป็นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความ โดยละเอียดตลอดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และคู่สัญญาต่างยึดถือไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับ

(ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง

(นายยงค์ชาย ภู่อ่าง)

(ลงชื่อ).....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฯ เวง สารคล่อง)

(ลงชื่อ).....พยาน

(นางนงลักษณ์ โสมวงศ์)

(ลงชื่อ).....พยาน

(นางสาวเจตจิรส์ เหมะรุลีน)

เลขที่โครงการ ๖๘๐๘๙๐๖๓๐๒๖

เลขคู่สัญญา ๖๘๐๘๒๔๐๐๐๙๓๓

ร่างขอบเขตของงานหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของวัสดุที่จะซื้อหรือจ้าง
ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๒๑

๑. ความเป็นมา

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มีความประสงค์ขออนุมัติจัดจ้างจ้างเหมาบริการ
ประเมินความพึงพอใจของประชาชน เพื่อให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ ตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล
วาริชภูมิ เรื่องงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ หมวดค่าใช้สอย ประเภทรายจ่ายเพื่อให้ได้มาก
ซึ่งบริการ ค่าจ้างเหมาบริการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เพื่อจ่ายเป็นค่าจ้างเหมาหน่วยงานภายนอก
ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ตั้งไว้ ๓๐,๐๐๐ บาท
(สามหมื่นบาทถ้วน) เบิกจ่ายไปแล้วบาท คงเหลือ ๓๐,๐๐๐ บาท (-สามหมื่นบาทถ้วน-)

๒. วัตถุประสงค์

- เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
- เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และอุปสรรค ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

วาริชภูมิ

๓. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

ต้องเป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไปและอยู่ใน
บัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่ได้มาตรฐานของคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) และของ
สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอแผนวิธีการสำรวจ
ความพึงพอใจให้เป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัย (Methodology) ที่ได้มาตรฐาน และเป็นกลาง

๔. รายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะ

๔.๑ ขอบเขตของงานจ้าง

๔.๑.๑ ขอบเขตด้านประชากร

-กลุ่มประชากร (Population) ซึ่งเป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงาน
ของรัฐหน่วยงานเอกชน ที่ได้รับการ หรือติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

๔.๑.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

-เนื้อหาที่ศึกษาประกอบการประเมิน ได้แก่ ประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มี
ส่วนเกี่ยวข้องต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ๔ ด้าน จำนวน ๔๐๐ คน ดังนี้

ด้านที่ ๑. งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค

ด้านที่ ๒. งานรับชำระภาษี

ด้านที่ ๓. งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค

ด้านที่ ๔. งานส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส

โดยมีกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

(นายยศชาย ภูอ่าง)

(ลงชื่อ).....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชเวง สารคล่อง)



-๒-

๔.๑.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการดำเนินงานได้แก่ หมู่บ้านในเขตพื้นที่ตำบลวาริชภูมิ จำนวน ๑๓

หมู่บ้าน

๔.๒ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบงานเป็นรูปเล่ม จำนวน ๓ เล่ม พร้อมไฟล์ข้อมูลรายงาน PDF File

โดยมีองค์ประกอบอย่างน้อย ๕ บท ดังนี้

๑. บทนำ
๒. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๓. ระเบียบวิธีการวิจัย
๔. ผลการศึกษา
๕. สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ
๖. ภาคผนวก (บรรณานุกรม แบบสอบถาม และรายชื่อคณะผู้สำรวจ)

- ผลการศึกษาจะต้องมีข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไข หรือพัฒนางานในแต่

ละด้านที่ทำการสำรวจอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม เพื่อให้้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้
อย่างถูกต้อง และเหมาะสม

สำนักปลัด มีความประสงค์ขออนุมัติค่าจ้างเหมาหน่วยงานภายนอกประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

หมายเลข	รายละเอียด	จำนวน	หน่วยนับ	ราคา	จำนวนเงินรวม
๑	ค่าประเมินบริการประเมินความพึงพอใจของ ประชาชน	๑	งาน	๒๕,๐๐๐	๒๕,๐๐๐
				รวมเป็นเงิน	๒๕,๐๐๐

๕. ระยะเวลาส่งมอบของหรืองาน

ภายใน ๕๐ วัน นับแต่ได้รับอนุมัติใบสั่งซื้อจ้าง

ผนวก.....

๖. หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

- ☒ เกณฑ์ราคา
☐ เกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น

(ลงชื่อ).....

(นายพงศธร ภูอา)

(ลงชื่อ).....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สนิทชนก สกลนคร)

๗. วงเงินงบประมาณ/วงเงินที่ได้รับการจัดสรร

งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ จำนวน ๒๕ ๐๐๐ บาท

๘. จังหวะงานและการจ่ายเงิน

กำหนดชำระเงินจำนวน ๑ งาน ภายใน ๓ วัน นับแต่ได้ตรวจรับพัสดุที่ได้ซื้อจ้างครบถ้วนถูกต้อง

๙. อัตราค่าปรับ...

-๓-

๙. อัตราค่าปรับ

หากผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด และผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกการจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างในจำนวนเงินวันละ ๑๐๐ บาท นับตั้งแต่วันที่กำหนดแล้วเสร็จหรือวันที่ผู้ว่าจ้างขยายกำหนดเวลาจนถึงวันที่ทำงานเสร็จจริง

๑๐. การกำหนดระยะรับประกันความชำรุดบกพร่อง (ถ้ามี)

- ไม่มี

๑๑. ผู้รับผิดชอบงาน/โครงการและสถานที่ติดต่อ

ชื่อ นางสาวจันทร์สุดา สารพันธ์ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนงานปฏิบัติการ
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลาวาธิภูมิ
เลขที่.....หมู่.....๑๓.....ตำบลลาวาธิภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

(ลงชื่อ).....กรรมการร่างขอบเขต

(นางสาวจันทร์สุดา สารพันธ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนงานปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลาวาธิภูมิ

(☒) เห็นชอบ (☐) ไม่เห็นชอบ.....

(นายวิมล รักษาแสง)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลาวาธิภูมิ

(☒) เห็นชอบ (☐) ไม่เห็นชอบ.....

(นางอารณีย์ สว่างศรี)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลาวาธิภูมิ

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลลาวาธิภูมิ

(☒) เห็นชอบ (☐) ไม่เห็นชอบ.....

(นายอภัยชัย ฟูสีทอง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลาวาธิภูมิ

(ลงชื่อ).....ผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนคร
(นายอภัยชัย ฟูสีทอง)

(ลงชื่อ).....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชเวง สารคล่อง)

วิทยาเขตสกลนคร

ใบเสนอราคา

ชื่อ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
ที่อยู่ 199 หมู่ 3 ถนนพังโคน-วาริชภูมิ ตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร 47160
เบอร์โทร 087-056-8657



วันที่ 29 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2568

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

ลำดับที่	รายการ	จำนวน	ราคา/หน่วย	จำนวนเงิน
1	การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.2568 เพื่อนำมาปรับปรุง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานราชการ โดยวิธีการประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านช่องทางการให้บริการ 4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก งานที่ประเมิน 1. งานสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค 2. งานรับชำระภาษี 3. งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค 4. งานส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์	1 งาน	25,000 บาท	25,000 บาท
รวม	สองหมื่นห้าพันบาทถ้วน			25,000 บาท

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิลาสินี งามเมือง)
รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ผนวก ๒

(ลงชื่อ)

(นายอรรถชัย ภูอาน)

(ลงชื่อ)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สวรรค์ งามเมือง)

วิทยาเขตสกลนคร

ภาคผนวก ง ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิจังหวัดสกลนคร













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 แสนพุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ สาขารัฐศาสตร์การปกครองบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 151 น.
- อุทัย หิรัญโต. (2530). ระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ มาสเตอร์เพรส.
- กิตติ รักดีวัฒนกุล. (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.