



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

ที่ สน ๗๔๔๐๑/-

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ได้จัดจ้างสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้องค์การบริหารส่วนตำบลเสนอโครงการงานบริการที่นำมาประเมินผลงานในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โครงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ จำนวน ๔ งาน ดังนี้

- ๑.งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส
- ๒.งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๓.งานแก้ไขเรื่องร้องทุกข์
- ๔.งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในการดำเนินการโครงการของหน่วยงานในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ พบว่าประชาชน ซึ่งประกอบด้วยประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานของรัฐและเอกชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ที่สำคัญพอสรุปตามประกาศแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นงนิจ

(นางนงนิจ เจริญชัย)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

-เห็นควร.....

(นายวิมล รักษาแสง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป

-เห็นควร.....

(นางอาภรณ์ สว่างศรี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

-พิจารณาแล้ว

(✓) อนุมัติ

() ไม่อนุมัติ.....

(นายยงค์ชาย ภู่อ่าง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินการโครงการของ
หน่วยงานในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินการโครงการของหน่วยงานในภาพรวม ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจประชาชนในการดำเนินงานโครงการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยเป็นผู้มารับบริการในห้วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๕

บัดนี้ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจประชาชนในการดำเนินการโครงการของหน่วยงานในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตามผลการสรุปรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์

(๑) เพศ

๑) ชาย ร้อยละ ๓๔.๕๐	๒) หญิง ร้อยละ ๖๕.๕๐
---------------------	----------------------

(๒) อายุ

๑) อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	ร้อยละ ๐.๕๐
๒) ๒๑-๔๐ ปี	ร้อยละ ๓๕.๐๐
๓) ๔๑-๖๐ ปี	ร้อยละ ๔๔.๗๕
๔) อายุมากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	ร้อยละ ๑๖.๗๕

(๓) ระดับการศึกษา

๑) ประถมศึกษา	ร้อยละ ๓๑.๗๕
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	ร้อยละ ๓๑.๒๕
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ร้อยละ ๓๑.๗๕
๔)ปริญญาตรี	ร้อยละ ๕.๒๕

(๔) อาชีพ

๑) เกษตรกร	ร้อยละ ๔๗.๒๕
๒) ผู้ประกอบการ	ร้อยละ ๑๙.๐๐
๓) ข้าราชการ	ร้อยละ ๒.๕๐
๔) นักเรียน/นักศึกษา	ร้อยละ ๕.๕๐
๕) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ร้อยละ ๒.๒๕
๖) ธุรกิจส่วนตัว	ร้อยละ ๘.๗๕
๗) รับจ้างทั่วไป	ร้อยละ ๑๔.๐๐
๘) อื่นๆ	ร้อยละ ๐.๕๐

/ ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ.....

ตอนที่ ๒ กรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจประกอบด้วย

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนภาพรวม ร้อยละ ๙๖.๐๕
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนภาพรวม ร้อยละ ๙๖.๐๓
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนภาพรวม ร้อยละ ๙๕.๙๗
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนภาพรวม ร้อยละ ๙๖.๑๒
คะแนนรวมเฉลี่ย ร้อยละ ๙๖.๐๗	

ตอนที่ ๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน

๑.งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส	คิดเป็น ร้อยละ ๙๖.๐๗
๒.งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	คิดเป็น ร้อยละ ๙๖.๐๓
๓.งานแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์	คิดเป็น ร้อยละ ๙๖.๐๒
๔.งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค	คิดเป็น ร้อยละ ๙๖.๐๔

สรุป ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในการดำเนินการโครงการของหน่วยงานในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ทั้ง ๔ งาน พบว่าประชาชน ซึ่งประกอบด้วยประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานของรัฐและเอกชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ โดยมีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๔ ที่สำคัญพอสรุป ได้ดังนี้

- ข้อเสนอแนะ

- ๑.๑ บุคลากรมีการบริการที่ยอดเยี่ยม ใส่ใจผู้มารับบริการ
- ๑.๒ ให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว
- ๑.๓ สถานที่ให้บริการสะอาดสะอ้าน เป็นระเบียบเรียบร้อย
- ๑.๔ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับชุมชนไม่เลือกปฏิบัติ

จึงประกาศให้ทราบทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ลงชื่อ



(นายยงค์ชาย ภู่อ่าง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ



การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ
อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร

คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกซ์ และงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 11,568 คน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์

เอกสารฉบับนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นแนวทางการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในปีต่อไป

คณะทำงาน

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา พรหมเกษ
3. นางจุฑามาศ ทือรัมย์
4. นางสาวชลาลัย เหม้าน้อย
5. นางสาวนฤมล สัพโส
6. นายอนันต์ สัพโส

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ง
บทคัดย่อ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3. ขอบเขตของการวิจัย	2
1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	2
1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร	3
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร..	6
2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	19
2.3.1 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	19
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	19
2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ	20
2.4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ	22
2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	22
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	23
2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	26
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	28
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	29
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย	31

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ.....	32
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	32
4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และ ผู้ด้อยโอกาส.....	34
4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	37
4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกข์.....	41
4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุม โรค.....	44
4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวาริช ภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม.....	46
5.1. ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภ วาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม.....	48
5.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน.....	48
5.2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	48
5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ.....	49
5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	49
5.2.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	49
5.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล วาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน.....	49
5.3.1 งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส.....	49
5.4 ข้อเสนอแนะ.....	50
ภาคผนวก.....	51
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วน ท้องถิ่น.....	51
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร.....	55
ภาคผนวก ค สัญญาจ้าง.....	61
ภาคผนวก ง ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัด สกลนคร.....	63
บรรณานุกรม.....	71

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานสงเคราะห์ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัด	36
ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร	39
ตารางที่ 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานแก้ไขเรื่องรา วร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร	42
ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร...	45

ชื่อเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หน่วยงานศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ปีที่จัดพิมพ์ 2565

บทคัดย่อ

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

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกข์ และงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.04

บทที่ 1 บทนำ

1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินกิจการใดๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรท้องถิ่นของประเทศไทยเรามีมาตั้งแต่ปี 2475 ซึ่งรัฐบาลในแต่ละยุคสมัยต่างก็ให้ความสำคัญโดยการกำหนดและดำเนินการตามนโยบายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การถือกำเนิดของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับเป็นวางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการและการพัฒนาท้องถิ่น

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

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการบริหารราชการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และนอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น แต่ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล จำเป็นต้องรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. 2553: 4)

จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จึงถือเป็นเครื่องมือและแนวทางคุณภาพใน

การปฏิบัติงานด้านบริการท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้บริการ ได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ และงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

1.3. ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทั้งนี้คณะผู้ดำเนินงานได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ใน 4 งาน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

1. งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส
2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานแก้ไขเรื่องร้องทุกข์
4. งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค

โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ 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. 2565 ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 11,568 คน

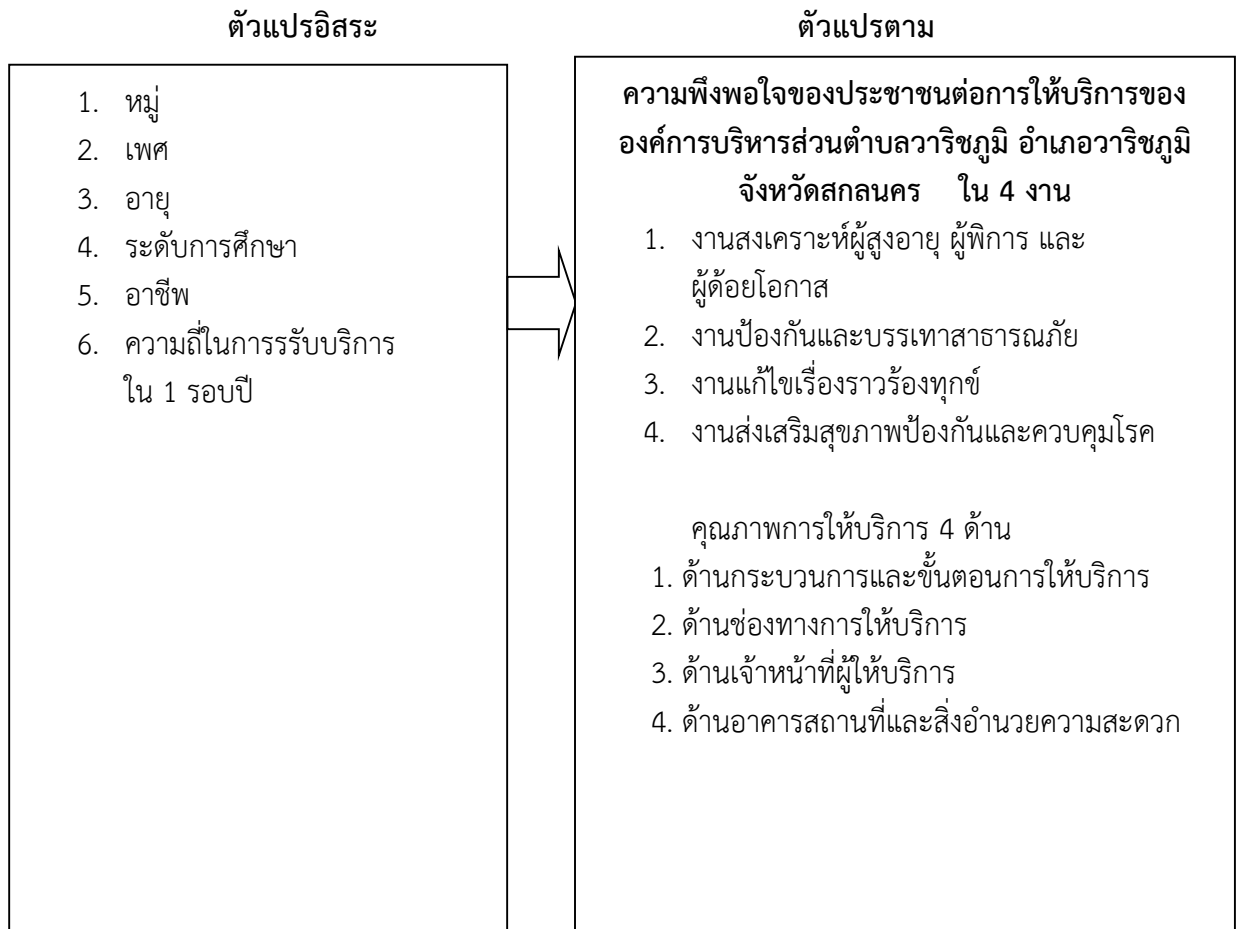
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ จำนวน 400 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 อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกข์ และงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค

3. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

ประชาชน หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐและเอกชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของประชาชนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ต่องานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องรื้อร้องทุกข์ และงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค ทั้งนี้ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ได้จัดระบบขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจน มีการติดประกาศ แจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับ ทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น

บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ดำเนินงานได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและวรรณกรรมต่างๆ ต่างประเทศที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

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

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

1. ด้านกายภาพ

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

1.1. ที่ตั้งและอาณาเขต

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

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

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

โทรศัพท์ 0 -4297 – 3769

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

saraban@warichaphum.go.th

1.2. ลักษณะภูมิประเทศ

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

1.3. ลักษณะภูมิอากาศ

จากลักษณะภูมิประเทศดังกล่าว ทำให้พื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มีฤดูกาล

3 ฤดู

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

1.4. ลักษณะของดิน

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

1.5. ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ประกอบด้วย
บึง หนองอื่น 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) หนองสน ม.10 | 34) หนองบัวน้อย ม.19 |
| 7) หนองเม็ก ม.5 | 21) หนองคำขี้หมา ม.11 | 35) หนองสองห้อง ม.19 |
| 8) หนองป่าช้า ม.5 | 22) หนองสน ม.12 | 36) หนองแวง ม.19 |
| 9) หนองอิงมั่ง ม.5 | 23) หนองลุมพุก ม.12 | |
| 10) หนองกุดพร้าว ม.7 | 24) หนองไข่นุ่น 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 | |

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. ห้วยกุดพร้าว | 2. ห้วยโซ่ไม้แดง | 3. ห้วยกุดอีอ่อน |
| 4. ห้วยกุดจาน | 5. ห้วยน้ำเค็ม | 6. ห้วยเหล็กไฟ |
| 7. ลำห้วยบาง | 8. ห้วยเสด | 9. ห้วยศาลา |
| 10. ห้วยปลาหาง | 11. ห้วยคำม่วง | 12. ลำห้วยแล้ง |
| 13. ลำห้วยกุดขี้ | 14. ห้วยร่องขี้ไก่ | |

1.6. ลักษณะของไม้และป่าไม้

ไม้และป่าไม้ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ส่วนใหญ่จะมีหนาแน่นในเขตภูเขา โดยมีภู่อ่างสอซึ่งอยู่ในเขตตำบลวาริชภูมิ และมีป่าสาธารณะของแต่ละหมู่บ้าน นอกจากนี้ก็จะมีป่าไม้จากสวนยางพารา ซึ่งมีการปลูกอยู่มากในเขตตำบลวาริชภูมิ

2. ด้านการเมืองการปกครอง

2.1. เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 17 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 3	บ้านธาตุ	นายอัคเดช พจนา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4	บ้านห้วยบาง	นายรุ่งโรจน์ นันทราช	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5	บ้านกุดตะกาบ	นายประสงค์ บุญสุภาพ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6	บ้านเหล่า	นายสุพจน์ พุทธานุ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7	บ้านกุดพร้าว	นายทวีศักดิ์ ยางธิสาร	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8	บ้านขอนแก่น	นายบุญนิก ศิลจักร	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 9	บ้านหนองแวง	นายปองปรีดา โพธิ์ชัย	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 10	บ้านโพนไผ่	นายวีระ ดอกดวง	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 11	บ้านภูแอะ	นายสมเดช พิมเภา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 12	บ้านโพนทอง	นายดอนสวรรค์ จันทร์โพธิ์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 13	บ้านดงศรีชมภู	นายศรีจันทร์ โอพาตะ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 14	บ้านห้วยบาง	นายณัฐพล โอพาตะวงศ์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 15	บ้านดงน้อย	นายนิวัฒน์ เหมะธูลิน	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 17	บ้านกุดตะกาบทุ่ง	นายลำไผ่ เป้งคำภา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 18	บ้านตาดโพนไผ่	นายสันติ สุราษฎร์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 19	บ้านหนองแวงคำ	นายชารี เมืองแทน	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 20	บ้านธาตุพัฒนา	นายพงษ์ศักดิ์ หัตถกรรจ์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน

2.2. การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นเมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2564 โดยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งหมด 17 คน ดังนี้

1. นายสมศักดิ์ เหมือนหมาย ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
2. นายระพีพรรณ สุทธิอาจ รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
3. นายศรีสวาท หัตถกรรจ์ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 3
4. นายสมศักดิ์ สัตถาผล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 4



5. นายชูเกียรติ	พาเสนอ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 5
6. นายทองมี	ภาวงศ์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 6
7. นางสาวอรัญญา	บุญรักษา	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 8
8. นายสวัน	เมืองแทน	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 9
9. นายบัณฑิต	หะวัน	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 10
10. นายปัญญา	พิมพ์ภา	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 11
11. นายเหรียญชัย	ธรรมจักร	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 12
12. นางฉวีวรรณ	บุญจันทร์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 13
13. นายประวิทย์	สัตถผล	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 14
14. นายอนงค์ลักษณ์	แผ่นคำ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 17
15. นายถวิล	ราชคำ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 18
16. นายสมานมิตร	ศรีระวรรณ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 19
17. นายวันชัย	พจนา	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	หมู่ที่ 20
โดยมี นางอาภรณ์ สว่างศรี ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลวารีขุมมี ดำรงตำแหน่ง			

เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลลวารีขุมมี คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย

นายยงค์ชาย	ภู่อ่าง	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
นายปัญญา	มาตี	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
นายศรทอง	โพธิ์ชัย	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
นางรุ่งทอง	เจริญชัย	เลขานุการองค์การบริหารส่วนตำบล

3. ประชากร

3.1. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

(ณ ปัจจุบัน เดือน มิถุนายน 2564)

มีประชากรทั้งสิ้น 11,568 คน แยกเป็นชาย 5,701 คน หญิง 5,867 คน

ในเขตตำบลลวารีขุมมี มีจำนวนครัวเรือน 4,499 ครัวเรือน แยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้
ตารางแสดงจำนวนประชากร ครัวเรือน องค์การบริหารส่วนตำบลลวารีขุมมี *

หมู่ที่	บ้าน	ประชากร			ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
3	ธาตุ	303	332	635	275
4	ห้วยบาง	117	152	269	125
5	กุดตะกาบ	603	642	1,245	401
6	เหล่า	510	524	1,034	318
7	กุดพร้าว	524	525	1,049	437
8	ขอนแก่น	343	349	692	238
9	หนองแวง	283	257	540	196
10	โพธิ์ไผ่	333	343	676	283



หมู่ที่	บ้าน	ประชากร			ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
11	ภูแอะ	200	210	410	187
12	โพนทอง	158	177	335	111
13	ดงศรีชมภู	353	326	679	312
14	ห้วยบาง	267	283	550	206
15	ดงน้อย	132	135	267	109
17	กุดตะกาบทุ่ง	313	336	649	216
18	ตาดโพนไผ่	596	595	1,191	493
19	หนองแกคำ	387	380	767	333
20	ธาตุพัฒนา	279	301	580	259
	รวม	5,701	5,867	11,568	4,499

3.2. ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางแสดงจำนวนประชากรแยกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
อายุ 0 ถึง 17 ปี	1,154	1,065	2,219
อายุ 18 ถึง 60 ปี	3,613	3,727	7,340
อายุ 61 ถึง 150 ปี	934	1,075	2,009
รวม	5,701	5,867	11,568

☐ ข้อมูล ณ เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2564

☐ สำนักงานทะเบียนอำเภอวาริชภูมิ (ข้อมูลย้อนหลัง 2 ปี)

ตารางแสดงจำนวนประชากร ครัวเรือน องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ *

หมู่ที่	บ้าน	ประชากร			ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
3	ธาตุ	303	349	652	258
4	ห้วยบาง	128	156	284	118
5	กุดตะกาบ	601	637	1,238	386
6	เหล่า	518	514	1,032	309
7	กุดพร้าว	530	527	1,057	422
8	ขอนแก่น	344	344	688	231
9	หนองแก	275	255	530	189
10	โพนไผ่	338	336	674	270



หมู่ที่	บ้าน	ประชากร			ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
11	ภูเฒะ	199	217	416	186
12	โพนทอง	168	177	345	106
13	ดงศรีชมภู	355	334	689	316
14	ห้วยบาง	278	290	568	200
15	ดงน้อย	129	131	260	108
17	กุดตะกาบทุ่ง	316	336	652	208
18	ตาดโพนไผ่	594	592	1,186	467
19	หนองแวงคำ	398	382	780	313
20	ธาตุพัฒนา	282	302	584	235
	รวม	5,756	5,879	11,635	4,322

3.2. ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางแสดงจำนวนประชากรแยกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
อายุ 0 ถึง 17 ปี	1,215	1,155	2,370
อายุ 18 ถึง 60 ปี	3,656	3,733	7,389
อายุ 61 ถึง 150 ปี	874	1,002	1,876
รวม	5,745	5,890	11,635

☐ ข้อมูล ณ เดือน เมษายน พ.ศ. 2562

☐ สำนักงานทะเบียนอำเภอวาริชภูมิ

4. สภาพทางสังคม

4.1. การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา 6 แห่ง ได้แก่

- 1) โรงเรียนบ้านธาตุ-กุดพร้าว
- 2) โรงเรียนบ้านห้วยบาง
- 3) โรงเรียนบ้านกุดตะกาบ
- 4) โรงเรียนบ้านหนองแวง
- 5) โรงเรียนบ้านตาดโพนไผ่
- 6) โรงเรียนบ้านเหล่า- โพนทอง-ขอนแก่น

โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง ได้แก่

- 1) โรงเรียนวาริชวิทยา



ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 8 แห่ง ได้แก่

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

4.2. สาธารณสุข

ประเภท	จำนวน (แห่ง)	หมายเหตุ
1. โรงพยาบาลของรัฐ	1	โรงพยาบาลวาริชภูมิ
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	1	รพ.สต.บ้านตาตโปนไผ่
3. สถานพยาบาลเอกชน	3	

จำนวนอาสาสมัครด้านสาธารณสุข

- อสม. 220 คน

อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ

- ร้อยละ 100

เครื่องพ่นหมอกควัน จำนวน 4 เครื่อง

รถบรรทุกขยะ จำนวน 1 คัน

4.3. อาชญากรรม

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

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

4.4. ยาเสพติด

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มีโครงการเกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติด อาทิเช่น การแข่งขันกีฬาต้านยาเสพติดภายในเขตตำบล โครงการฟื้นฟูและบำบัดผู้ติดยาเสพติด เป็นต้น

4.5. การสังคมสงเคราะห์

ข้อมูลเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

- ผู้สูงอายุ จำนวน 1,868 คน
- ผู้พิการ จำนวน 747 คน
- ผู้ป่วยโรคเอดส์ จำนวน 34 คน



5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1. การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมตำบลวาริชภูมิ มีทางหลวง เลขที่ 227 เป็นเส้นทางหลักที่ใช้ในการคมนาคม ถนนลาดยางสายบ้านธาตุ-กุดบาก, สายวาริชภูมิ-กุดบาก ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในตำบล และ ถนนลูกรังภายในตำบล

5.2. การไฟฟ้า

- ไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 100
- จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้าครบทุกครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 98

5.3. การประปา

- ประปาเข้าถึงทุกหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 100
- จำนวนประชากรที่ใช้ประปาครบทุกครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 91

5.4. โทรศัพท์

ระบบโทรศัพท์ในเขตตำบลวาริชภูมิ ส่วนใหญ่เป็นโทรศัพท์มือถือ และโทรศัพท์บ้าน ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก

5.5. ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง

มีสำนักงานไปรษณีย์ประจำอำเภอ ตั้งอยู่ห่างจากตำบลวาริชภูมิ ประมาณ 5 กิโลเมตร

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1. การเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

6.2. การประมง

การประมงในเขตตำบลวาริชภูมิ คือ การเลี้ยงปลาในบ่อดิน เลี้ยงปลาในกระชัง และเลี้ยงปลาในบ่อดิน โดยเลี้ยงกระจายอยู่ตามหมู่บ้านต่างๆ

6.3. การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ในเขตตำบลวาริชภูมิ คือ การเลี้ยงไก่ไข่ ไก่พื้นเมือง เลี้ยงโค-กระบือ การเลี้ยงสุกร ซึ่งมีการเลี้ยงตามหมู่บ้านต่างๆ

6.4. การบริการ

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

- | | | |
|---------------------|----|------|
| - ปั๊มน้ำมัน | 3 | แห่ง |
| - ถังบดิน (แบบหลอด) | - | แห่ง |
| - ก๊าซหุงต้ม | 4 | แห่ง |
| - โรงสี | 11 | แห่ง |
| - โรงงานอุตสาหกรรม | - | แห่ง |



- ร้านเสริมสวย 8 แห่ง
- ร้านค้า 77 แห่ง
- โรงแรม 4 แห่ง

6.5.การท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยวในเขตตำบลวาริชภูมิ ได้แก่ วัดพระธาตุศรีมงคล ตั้งอยู่บ้านธาตุ หมู่ที่ 3 และน้ำตกด่านแต่ ตั้งอยู่บ้านหนองแวง หมู่ที่ 9

6.6. การอุตสาหกรรม

ในเขตตำบลวาริชภูมิไม่มีอุตสาหกรรมในพื้นที่

6.7. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

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

6.8. แรงงาน

ประชากรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1. การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีข้อมูล ศาสนสถาน ดังนี้
สถาบันทางศาสนาในเขตพื้นที่ตำบลวาริชภูมิ

- 1) วัดพระธาตุศรีมงคล หมู่ที่ 3,20
- 2) วัดทิววิทยาราม หมู่ที่ 4,14
- 3) วัดศรีสะอาด หมู่ที่ 17
- 4) วัดบ้านเหล่าสามัคคี หมู่ที่ 6
- 5) วัดโนนสะเคียน บ้านกุดพร้าว หมู่ที่ 7
- 6) วัดโนนกลาง หมู่ที่ 8
- 7) วัดศรีบุญเรือง หมู่ที่ 9,19
- 8) วัดเวฬุวัน หมู่ที่ 18
- 9) วัดบ้านโพธิ์ทอง หมู่ที่ 12
- 10) วัดบ้านดงศรีชมพู หมู่ที่ 13
- 11) วัดอารามแสงอรุณ หมู่ที่ 11
- 12) วัดป่าบ้านกุดตะกาบ หมู่ที่ 5

7.2. ประเพณีและงานประจำปี

งานประจำปีที่สำคัญของตำบลวาริชภูมิ ได้แก่ งานประเพณีบุญบั้งไฟล้านนมัสการองค์พระ
ธาตุศรีมงคล บ้านธาตุ และบ้านธาตุพัฒนา งานประเพณีบุญบั้งไฟ บ้านกุดพร้าว งานภูไทรำลึก และ
งานบุญประเพณีตามฮีตสิบสอง คองสิบสี่ เป็นต้น

7.3. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่โดดเด่น ของตำบลวาริชภูมิ คือ ภูมิปัญญาเกี่ยวกับการทำปุ๋ยอินทรีย์
ชีวภาพไว้ใช้เองในชุมชน และภูมิปัญญาเกี่ยวกับดนตรีพื้นเมือง

ภาษาถิ่น ของตำบลวาริชภูมิ คือ ภาษาภูไท

7.4. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่โดดเด่น คือ กลุ่มมะม่วงตำบลวาริชภูมิ แก้วมังกร และ
หอยที่นิยมนำมาทำเป็นแกงหอย ซุปหอย

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1. 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. ห้วยกุดพร้าว	2. ห้วยโซ่ไม้แดง	3. ห้วยกุดอีอ่อน
4. ห้วยกุดจาน	5. ห้วยน้ำเค็ม	6. ห้วยเหล็กไฟ
7. ลำห้วยบาง	8. ห้วยแสด	9. ห้วยศาลา
10. ห้วยปลาหาง	11. ห้วยคำม่วง	12. ลำห้วยแล้ง
13. ลำห้วยกุดขี้		

8.2. ป่าไม้

ไม้และป่าไม้ของตำบลวาริชภูมิ ส่วนใหญ่จะมีหนาแน่นในเขตภูเขา โดยมีภูอ่างสอซึ่งอยู่ใน
เขตตำบลวาริชภูมิ และมีป่าสาธารณะของแต่ละหมู่บ้าน นอกจากนั้นก็มีป่าไม้จากสวนยางพารา ซึ่ง
มีการปลูกอยู่มากในเขตตำบลวาริชภูมิ

8.3. ภูเขา

ภูเขาในเขตตำบลวาริชภูมิ ได้แก่ ภูอ่างสอ

8.4. คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรป่าไม้ เป็นทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ในเขตตำบลวาริชภูมิ



10. อื่นๆ

ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น

1 โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ แบ่งส่วนการบริหารออกเป็น หน่วยงานต่างๆ

ดังนี้

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
2. กองคลัง
3. กองช่าง
4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
5. กองการศึกษาฯ และวัฒนธรรม
6. กองสวัสดิการสังคม
7. กองส่งเสริมการเกษตร
8. หน่วยตรวจสอบภายใน

อัตรากำลังพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

พนักงานส่วนตำบล จำนวน 37 คน

สำนักงานปลัด จำนวน 6 คน ประกอบด้วย

- | | | | |
|---|-------|---|----|
| 1. นักบริหารงานท้องถิ่น | จำนวน | 1 | คน |
| 2. หัวหน้าสำนักปลัด | จำนวน | 1 | คน |
| 3. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน | จำนวน | 1 | คน |
| 4. นักทรัพยากรบุคคล | จำนวน | 1 | คน |
| 5. เจ้าพนักงานธุรการ | จำนวน | 1 | คน |
| 6. เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | จำนวน | 1 | คน |

กองคลัง จำนวน 4 คน ประกอบด้วย

- | | | | |
|-------------------------------|-------|---|----|
| 1. นักวิชาการเงินและบัญชี | จำนวน | 1 | คน |
| 2. เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี | จำนวน | 1 | คน |
| 3. เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ | จำนวน | 1 | คน |
| 4. เจ้าพนักงานพัสดุ | จำนวน | 1 | คน |

กองช่าง จำนวน 4 คน ประกอบด้วย

- | | | | |
|-----------------------|-------|---|----|
| 1. ผู้อำนวยการกองช่าง | จำนวน | 1 | คน |
| 2. นายช่างโยธา | จำนวน | 2 | คน |
| 3. เจ้าพนักงานธุรการ | จำนวน | 1 | คน |

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 4 คน ประกอบด้วย

- | | | | |
|--|-------|---|----|
| 1. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | จำนวน | 1 | คน |
| 2. นักวิชาการสาธารณสุข | จำนวน | 1 | คน |
| 3. เจ้าพนักงานธุรการ | จำนวน | 1 | คน |



4. เจ้าพนักงานสาธารณสุข	จำนวน	1	คน
กองการศึกษา จำนวน <u>13</u> คน ประกอบด้วย			
1. ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ	จำนวน	1	คน
2. นักวิชาการศึกษา	จำนวน	1	คน
3. ครู	จำนวน	10	คน
4. เจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน	1	คน
กองสวัสดิการสังคม จำนวน <u>3</u> คน ประกอบด้วย			
1. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	จำนวน	1	คน
2. นักพัฒนาชุมชน	จำนวน	1	คน
3. เจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน	1	คน
กองส่งเสริมการเกษตร จำนวน <u>3</u> คน ประกอบด้วย			
1. ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการเกษตร	จำนวน	1	คน
2. นักวิชาการเกษตร	จำนวน	1	คน
3. เจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน	1	คน
ลูกจ้างประจำ จำนวน <u>1</u> คน ประกอบด้วย			
1. พนักงานขับรถยนต์	จำนวน	1	คน
พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน <u>21</u> คน ประกอบด้วย			
สำนักปลัด จำนวน <u>3</u> คน			
1. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน	1	คน
2. พนักงานขับรถยนต์	จำนวน	1	คน
3. พนักงานดับเพลิง	จำนวน	1	คน
กองคลัง จำนวน <u>4</u> คน			
1. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	จำนวน	1	คน
2. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ	จำนวน	1	คน
3. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้	จำนวน	1	คน
4. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน	1	คน
กองช่าง จำนวน <u>3</u> คน			
1. ผู้ช่วยนายช่างไฟฟ้า	จำนวน	1	คน
2. ผู้ช่วยนายช่างสำรวจ	จำนวน	1	คน
3. ผู้ช่วยนายช่างโยธา	จำนวน	1	คน
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน <u>2</u> คน			
1. พนักงานขับรถยนต์	จำนวน	1	คน
2. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานสุขาภิบาล	จำนวน	1	คน
กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน <u>7</u> คน			
1. ผู้ดูแลเด็ก (ทักษะ)	จำนวน	7	คน



กองสวัสดิการสังคม จำนวน 1 คน

5. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน จำนวน 1 คน

กองส่งเสริมการเกษตร จำนวน 1 คน

1. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 1 คน

พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 3 คน ประกอบด้วย

1. คนงานทั่วไป จำนวน 1 คน

2. ผู้ดูแลเด็ก จำนวน 1 คน

3. ภารโรง จำนวน 1 คน

2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

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

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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



1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

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

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

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

วาทีณี ไส้จ้อ (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

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

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

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

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

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

Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

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

Naumann & Giel (1995) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

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

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



กาญจนา อรุณสุขขุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ซับซ้อน ซึ่งต้องมีสิ่งเร้าจึงจะเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

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

2.4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

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

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

- 3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามี ความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยมหิดล (2558: 44-45) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึง ความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535: 39-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำ การบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้นับถือบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบาย



การบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

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

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการ เอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ขาดหาย หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ



3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

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

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

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

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

Parasuraman (1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้า มักจะพิจารณาจากตัวสินค้าและยึดถือผลที่สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิตแต่สำหรับคุณภาพของบริการ จะมีความแตกต่างกันออกไปเนื่องจากลักษณะสำคัญของบริการคือ บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยก หรือเก็บรักษาได้ ทำให้คุณภาพการบริการถูกประเมินทั้งจากกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

Scardina (1994) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย

1. สิ่งจับต้องได้ (Tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เวชภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ

2. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม

3. การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการ

4. การให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ อธิษาศัยของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

5. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

จินตนา บุญบงการ (2539) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ยากเสื่อมสลายได้ง่าย บริการจะมีขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ แต่ปรากฏในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า SERVICE ซึ่งมี 7 ตัวอักษร และสามารถให้ความหมายได้ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ

V = Voluntaries Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

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

อุทัย หิรัญโต (2530) กล่าวว่า ผลเสียของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการส่งผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการแก่ประชาชน กล่าวคือ ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเป็นสาเหตุหนึ่งที่น่าไปสู่ความล้มเหลว และเสื่อมประสิทธิภาพ ตลอดจนมีส่วนทำลายศรัทธาของประชาชนที่มีต่อราชการ ซึ่งมูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการอาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

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



8. ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น มีผู้ให้ความสนใจทำการศึกษาวิจัย ไว้ในหลากหลายแง่มุม ดังต่อไปนี้

เทศบาลตำบลบงใต้ (2564) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบงใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านทะเบียน งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็น ร้อยละ 96.30 โดยพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านทะเบียน ตามลำดับ

เทศบาลตำบลปทุมวาปี (2564) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมวาปี อ.ส่องดาว จ.สกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ การขออนุญาตก่อสร้างที่อยู่อาศัย การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ และการรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็น ร้อยละ 96.30 โดยพึงพอใจงานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ การรับชำระภาษีป้าย โรงเรือนและที่ดิน และการขออนุญาตก่อสร้างที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

เทศบาลตำบลพรรณานิคม (2564) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์ งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค และงานด้านสาธารณสุข ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็น ร้อยละ 96.30 โดยพึงพอใจงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์ งานด้านสาธารณสุข และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามลำดับ

เทศบาลตำบลหนองแวง (2564) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอนวนนิคม จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน งานเพิ่มประสิทธิภาพธนาคารขยะชุมชนตำบลหนองแวง งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลปีใหม่ และงานลดขั้นตอนการให้บริการรับชำระภาษีและบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4

ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนครทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็น ร้อยละ 96.61 โดยพึงพอใจ งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลปีใหม่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานเพิ่มประสิทธิภาพธนาคารขยะชุมชนตำบลหนองแวง งานส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน และงานลดขั้นตอนการให้บริการรับชำระภาษีและบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีตามลำดับ

เทศบาลตำบลหนองสนม (2564) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านพัฒนาชุมชน งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุข และงานบริการด้านสาธารณสุขโรค ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็น ร้อยละ 96.30 โดยพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสาธารณสุขโรค และงานบริการด้านพัฒนาชุมชน ตามลำดับ

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้ดำเนินการได้ดำเนินการ 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 อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 11,568 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 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)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{11,568}{1 + 11,568(0.05)^2} = 386.63$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในแต่ละด้าน เท่ากับ 386.63 คน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ เพื่อการเก็บข้อมูลให้ครบถ้วน คณะทำงานใช้แบบสอบถาม 400 ชุด ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้



3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาที่ใช้ตั้งเป็นคำถาม โดยการวิเคราะห์หาค่าประสิทธิผลของการวิจัย และอาศัยเอกสารกับรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร โดยใช้หลักเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชากรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จากนั้นกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุง

3. ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. ก่อนการทดสอบแบบสอบถาม ได้ประชุมคณะทำงาน ประกอบด้วยหัวหน้าทีมทำงาน 1 คน เจ้าหน้าที่จำนวน 5 คน และนักศึกษาจำนวน 5 คน ซึ่งเป็นบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เพื่อสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริง และถูกต้อง



3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูลแล้วนั้น คณะทำงาน ได้ศึกษาทบทวนเส้นทางและจุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ เพื่อให้ได้ข้อมูลของผู้รับบริการงานทั้ง 4 งาน ประกอบด้วย งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ และงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ ไปทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และคำนวณร้อยละ จำแนกเป็นรายข้อของคำถาม การคำนวณผลทั้งหมดกระทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลในการวิจัย ได้แก่

1. ร้อยละ (Percentage)

เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมากโดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่ หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้ (กิตติ ภัคดิวัฒนกุล, 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)

เป็นค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณหาได้จากสูตรครอนบาช (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 อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผลการดำเนินการวิจัยดังนี้

4.1 ผลการศึกษาคความพึงพอใจ

- 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.1.2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4.1.3 งานแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์
- 4.1.4 งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค

4.2 ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกซ์ และงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนในพื้นที่ ตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจำแนกข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

จากการดำเนินการเก็บข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร พบว่า

เมื่อจำแนกตามความหนาแน่นของประชากรในพื้นที่ ที่ดำเนินการเก็บข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 5 บ้านกุดตะกอบ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ หมู่ที่ 18 บ้านตาดโพนไผ่ หมู่ที่ 7 บ้านกุดพร้าว หมู่ที่ 6 บ้านเหล่า หมู่ที่ 19 บ้านหนองแวงคำ หมู่ที่ 8 บ้านขอนแก่น หมู่ที่ 13 บ้านดงศรีชมภู หมู่ที่ 10 บ้านโพนไผ่ หมู่ที่ 17 บ้านกุดตะกอบทุ่ง หมู่ที่ 3 บ้านธาตุ หมู่ที่ 20 บ้านธาตุพัฒนา หมู่ที่ 14 บ้านห้วยบาง หมู่ที่ 9 บ้านหนองแวง หมู่ที่ 11 บ้านภูและ หมู่ที่ 12 บ้านโพนทอง หมู่ที่ 4 บ้านห้วยบาง หมู่ที่ 15 บ้านดงน้อย ตามลำดับ

จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.50 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.50 ตามลำดับ

จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.75 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 21 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00 ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.75 และ ช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษา ประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมาคือ จบการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 31.25 และ จบการศึกษา ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.25

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมาคือ ผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 19.00 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 14.00 ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 8.75 นักเรียน / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5.50 ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 2.75 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 2.25 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

จำแนกตาม ความถี่ที่มารับบริการในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับบริการ 1 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 63.00 รับบริการ 2 - 3 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 25.25 รับบริการ 4-5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 10.00 และ 6 ครั้งขึ้นไป/ปี คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ



ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	138	34.50
หญิง	262	65.50
รวม	400	100.00
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 - 40 ปี	140	35.00
41 - 60 ปี	179	44.75
60 ปีขึ้นไป	67	16.75
อายุไม่เกิน 20 ปี	14	3.50
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	127	31.75
ปริญญาตรี	21	5.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	125	31.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	127	31.75
รวม	400	100.00
อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	189	47.25
ข้าราชการ	11	2.75
ธุรกิจส่วนตัว	35	8.75
นักเรียน / นักศึกษา	22	5.50
ผู้ประกอบการ	76	19.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	2.25
รับจ้างทั่วไป	56	14.00
อื่นๆ	2	0.50
รวม	400	100.00
ความถี่ที่มารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง/ปี	252	63.00
2 - 3 ครั้ง/ปี	101	25.25
4-5 ครั้ง/ปี	40	10.00
6 ครั้งขึ้นไป/ปี	7	1.75
รวม	400	100.00



ที่	หมู่บ้าน	รวม	ร้อยละ
1	หมู่ที่ 3 บ้านธาตุ	22	5.49
2	หมู่ที่ 4 บ้านห้วยบาง	9	2.33
3	หมู่ที่ 5 บ้านกุดตะกาบ	43	10.76
4	หมู่ที่ 6 บ้านเหล่า	36	8.94
5	หมู่ที่ 7 บ้านกุดพร้าว	36	9.07
6	หมู่ที่ 8 บ้านซอนขว้าง	24	5.98
7	หมู่ที่ 9 บ้านหนองแวง	19	4.67
8	หมู่ที่ 10 บ้านโพนไผ่	23	5.84
9	หมู่ที่ 11 บ้านภูฉะ	14	3.54
10	หมู่ที่ 12 บ้านโพนทอง	12	2.90
11	หมู่ที่ 13 บ้านดงศรีชมภู	23	5.87
12	หมู่ที่ 14 บ้านห้วยบาง	19	4.75
13	หมู่ที่ 15 บ้านดงน้อย	9	2.31
14	หมู่ที่ 17 บ้านกุดตะกาบทุ่ง	22	5.61
15	หมู่ที่ 18 บ้านดาดโพนไผ่	41	10.30
16	หมู่ที่ 19 บ้านหนองแวงคำ	27	6.63
17	หมู่ที่ 20 บ้านธาตุพัฒนา	20	5.01
รวม		400	100.00

4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.09 โดยพึงพอใจประเด็น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.06 โดยพึงพอใจประเด็น มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีการ



ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.95 โดยพึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.18 โดยพึงพอใจประเด็น ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ตามลำดับ

สรุป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.07 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ



ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานสงเคราะห์
ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ
จังหวัด

	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.84	0.36	96.85	มากที่สุด
	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.82	0.39	96.30	มากที่สุด
	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.84	0.39	96.80	มากที่สุด
	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.77	0.42	95.30	มากที่สุด
	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.81	0.40	96.10	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.80	0.40	96.09	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	400	4.84	0.36	96.85	มากที่สุด
	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียง ตามสาย/เอกสาร	400	4.76	0.43	95.25	มากที่สุด
	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.84	0.36	96.85	มากที่สุด
	มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	400	4.76	0.43	95.15	มากที่สุด
	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.83	0.37	96.65	มากที่สุด
	เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก	400	4.75	0.43	94.95	มากที่สุด
	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.84	0.37	96.75	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.80	0.39	96.06	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	400	4.82	0.39	96.35	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ	400	4.80	0.40	95.95	มากที่สุด



	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	400	4.76	0.43	95.15	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	400	4.82	0.39	96.35	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ	400	4.79	0.41	95.70	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.80	0.40	95.95	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	400	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
	สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับ บริการ	400	4.80	0.40	95.95	มากที่สุด
	สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.82	0.39	96.35	มากที่สุด
	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.77	0.42	95.35	มากที่สุด
	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.84	0.36	96.85	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.81	0.39	96.18	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		4.80	0.40	96.07	มากที่สุด

4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.97 โดยพึงพอใจประเด็น มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.03 โดยพึงพอใจประเด็น มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.95 โดยพึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.19 โดยพึงพอใจประเด็น ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ตามลำดับ

สรุป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.03 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ



ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านการะบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.82	0.41	96.35	มากที่สุด
	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.75	0.43	95.05	มากที่สุด
	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.82	0.40	96.40	มากที่สุด
	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.76	0.44	95.25	มากที่สุด
	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.80	0.40	95.95	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.80	0.41	95.97	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	400	4.85	0.36	96.95	มากที่สุด
	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.72	0.45	94.35	มากที่สุด
	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.84	0.37	96.70	มากที่สุด
	มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	400	4.78	0.42	95.50	มากที่สุด
	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.83	0.38	96.50	มากที่สุด
	เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก	400	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.80	0.40	96.03	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	400	4.80	0.40	95.95	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ	400	4.80	0.40	95.90	มากที่สุด



	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	400	4.78	0.41	95.65	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	400	4.81	0.39	96.25	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	400	4.80	0.40	95.95	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.80	0.40	95.95	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	400	4.82	0.39	96.30	มากที่สุด
	สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอ รับบริการ	400	4.81	0.40	96.10	มากที่สุด
	สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.82	0.39	96.30	มากที่สุด
	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.77	0.42	95.45	มากที่สุด
	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	400	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.81	0.39	96.19	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		4.80	0.40	96.03	มากที่สุด



4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกข์

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกข์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.07 โดยพึงพอใจประเด็นขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยพึงพอใจประเด็น มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.97 โดยพึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.04 โดยพึงพอใจประเด็น ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ตามลำดับ

สรุป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.02 โดยพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ



ตารางที่ 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกซ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านการะบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.74	0.44	94.85	มากที่สุด
	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.84	0.39	96.70	มากที่สุด
	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	400	4.81	0.40	96.10	มากที่สุด
	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรง ต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.76	0.45	95.15	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.80	0.40	96.07	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียง ตามสาย/เอกสาร	400	4.75	0.43	95.05	มากที่สุด
	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
	มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	400	4.76	0.43	95.15	มากที่สุด
	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.86	0.35	97.15	มากที่สุด
	เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก	400	4.77	0.42	95.30	มากที่สุด
	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.81	0.39	96.15	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	400	4.78	0.41	95.65	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	400	4.82	0.38	96.45	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบ ข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	400	4.80	0.40	95.95	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	400	4.79	0.41	95.85	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ	400	4.79	0.41	95.70	มากที่สุด



	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
	เฉลี่ย		4.80	0.40	95.97	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.81	0.40	96.10	มากที่สุด
	สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	400	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
	สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.76	0.43	95.25	มากที่สุด
	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.82	0.38	96.45	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.80	0.40	96.04	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		4.80	0.40	96.02	มากที่สุด



4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อ งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.06 โดยพึงพอใจประเด็น มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.03 โดยพึงพอใจประเด็น มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.99 โดยพึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.06 โดยพึงพอใจประเด็น สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ตามลำดับ

สรุป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.03 โดยพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ



ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานส่งเสริมสุขภาพ
ป้องกันและควบคุมโรค ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

	ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.82	0.41	96.30	มากที่สุด
	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.76	0.43	95.10	มากที่สุด
	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	400	4.84	0.37	96.75	มากที่สุด
	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.82	0.39	96.30	มากที่สุด
	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.80	0.40	96.05	มากที่สุด
	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.79	0.41	95.85	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.80	0.40	96.06	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4.85	0.35	97.05	มากที่สุด
	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.76	0.43	95.10	มากที่สุด
	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.81	0.39	96.15	มากที่สุด
	มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.78	0.42	95.50	มากที่สุด
	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.85	0.35	97.05	มากที่สุด
	เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	400	4.78	0.42	95.50	มากที่สุด
	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.79	0.41	95.85	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.80	0.40	96.03	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.79	0.41	95.85	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.80	0.40	95.90	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	400	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.82	0.39	96.35	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	400	4.78	0.41	95.65	มากที่สุด
	เฉลี่ย		4.80	0.40	95.99	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.81	0.39	96.15	มากที่สุด
	สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	400	4.81	0.39	96.25	มากที่สุด



ประเด็นความพึงพอใจ	N	Mean	Std.	%	แปลค่า
สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.81	0.39	96.25	มากที่สุด
การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการใช้บริการ	400	4.78	0.42	95.55	มากที่สุด
ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.81	0.40	96.10	มากที่สุด
เฉลี่ย		4.80	0.40	96.06	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		4.80	0.40	96.03	มากที่สุด

4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล วาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนครจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกซ์ งานส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค ในกระบวนการให้บริการ 4 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสอบถามประชากรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ด้วยการใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุดจากผลการสำรวจ สรุปได้ว่า

งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.07 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.03 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

งานแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกซ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.02 โดยพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.03 โดยพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ



สรุป ผลการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ
อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจใน
ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.04 โดยพึงพอใจ งาน
สงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้



บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1. ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

งานที่ประเมิน	มิติที่ 1		มิติที่ 2		มิติที่ 3		มิติที่ 4		สรุป	
	Mean	%	Mean	%	Mean	%	Mean	%	Mean	%
งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส	4.80	96.09	4.80	96.06	4.80	95.95	4.81	96.18	4.80	96.07
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.80	95.97	4.80	96.03	4.80	95.95	4.81	96.19	4.80	96.03
งานแก้ไขเรื่องร้องทุกข์	4.80	96.07	4.80	96.00	4.80	95.97	4.80	96.04	4.80	96.02
งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค	4.80	96.06	4.80	96.03	4.80	95.99	4.80	96.06	4.80	96.04
สรุป	4.80	96.05	4.80	96.03	4.80	95.97	4.81	96.12	4.80	96.04

หมายเหตุ มิติที่ 1 คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
มิติที่ 2 คือ ด้านช่องทางการให้บริการ
มิติที่ 3 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มิติที่ 4 คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการทั้ง 4 งาน ประกอบไปด้วย งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ และงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** คะแนนเฉลี่ย **4.80** คิดเป็นร้อยละ **96.04**

5.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน

5.2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ และงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ **4.80** คิดเป็นร้อยละ **96.05**

5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกซ์ และงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.03

5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกซ์ และงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.97

5.2.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกซ์ และงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.12

สรุปผล ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ในการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.04 โดยพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

5.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน

5.3.1 งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.07 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

5.3.2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.03 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

5.3.3 งานแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกซ์

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.02 โดยพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

5.3.4 งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.04 โดยพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

สรุป

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกซ์ และงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนครมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** คะแนนเฉลี่ย **4.80** คิดเป็นร้อยละ **96.04**

5.4 ข้อเสนอแนะ

1. บุคลากรในเมื่การบริการที่ยอดเยี่ยม ใส่ใจผู้มารับบริการ
2. ให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว
3. สถานที่ให้บริการสะอาดสะอ้าน เป็นระเบียบเรียบร้อย
4. บุคลากรของเทศบาลให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับชุมชน ไม่เลือกปฏิบัติ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

วิทยาเขตสกลนคร

ที่ 115 / 2565

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ดำเนินโครงการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง ในเขตจังหวัดสกลนคร และจังหวัดที่ใกล้เคียง และเพื่อเป็นการสร้างโครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้แก่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ประกอบกับระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการบริการวิชาการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พ.ศ.2551 ประกอบกับคำสั่งสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ 037/2564 ลงวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2564 เรื่อง แต่งตั้งรองอธิการบดี และรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เพื่อปฏิบัติงานตามหน้าที่ดังนี้

1. คณะกรรมการอำนวยการ

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------|
| 1. รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยอธิการบดี | รองประธาน |
| 3. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร | กรรมการ |
| 4. คณบดีคณะทรัพยากรธรรมชาติ | กรรมการ |
| 5. คณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี | กรรมการ |
| 6. นางจุฑามาศ | ที่อำนวยการและเลขานุการ |
| 7. นางสาวชลาลัย | เหรัญญิกและช่วยเลขานุการ |

หน้าที่

1. ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำข้อปรึกษาทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
2. ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้



2. คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร	ภูศรีฐาน	ประธานกรรมการ
2. นางจุฑามาศ	ทีอราม	รองประธานกรรมการ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา	พรหมเกษ	กรรมการ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงยุทธ	ตันวัน	กรรมการ
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ว่าที่พันตรีเนศวรรค์อุดม	จุมพลกล้า	กรรมการ
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสิทธิ์	ชาระ	กรรมการ
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปาลิตา	ชาระ	กรรมการ
8. อาจารย์รัชดาพร	บุญกอง	กรรมการ
9. อาจารย์จิราภรณ์	เชื้อพรวน	กรรมการ
10. อาจารย์เดือนรุ่ง	สุวรรณโสภา	กรรมการ
11. อาจารย์ชัชชัย	รัตนะพันธ์	กรรมการ
12. อาจารย์สีตลา	วงศ์ภาพสินธุ์	กรรมการ
13. อาจารย์อาทิตย์ยา	อุ้นจันที	กรรมการ
14. นางสาวพุทธชาด	พรหมบุรมย์	กรรมการ
15. อาจารย์มีแสน	แก่นชูวงศ์	กรรมการ
16. อาจารย์ดาริกา	แสนพวง	กรรมการ
17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรภา	สมสัย	กรรมการ
18. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤตยา	สมสัย	กรรมการ
19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอกวิทย์	หายักวงษ์	กรรมการ
20. อาจารย์ปฎิพงศ์	จรัสธรรม	กรรมการ
21. อาจารย์วีระ	ธัญญากิรัช	กรรมการ
22. อาจารย์บุญมี	แพงศรี	กรรมการ
23. อาจารย์ภาณุมาศ	แสนพวง	กรรมการ
24. อาจารย์ศตวรรษ	อศาวาภูมิ	กรรมการ
25. อาจารย์ดาวิกา	ธนฤติธีรกุล	กรรมการ
26. อาจารย์ศิริวงศ์	บุตรเพ็ง	กรรมการ
27. อาจารย์เพ็ญแข	วงศ์สุริยา	กรรมการ
28. อาจารย์ชัชฎา	หล้าวงษ์	กรรมการ
29. อาจารย์เสกสรร	พลสุพรรณ	กรรมการ
30. อาจารย์วินัย	หล้าวงษ์	กรรมการ
31. อาจารย์อภิชาติ	แสนรัชฎากร	กรรมการ
32. อาจารย์วีระพงศ์	จุลศรี	กรรมการ
33. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิสัน	ซารี	กรรมการ
34. อาจารย์จริยุทธ	ศรีอำนาจ	กรรมการ
35. อาจารย์ณพพรตศกร	จรทอง	กรรมการ
36. นางสาวณมล	สัพโส	กรรมการ
37. นางสาวนลินี	เคนทวาย	กรรมการ



38. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
39. นายอานันท์	สัพโส	กรรมการ
40. นางสาวชลาลัย	เหง้าน้อย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

1. ศึกษาเอกสารกฎระเบียบในการประเมินผลการดำเนินงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
2. ออกแบบและสร้างแบบติดตามผลการดำเนินงานของโครงการและสร้างแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของการปกครองส่วนท้องถิ่นตามมติการให้บริการ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เกี่ยวข้องโดยให้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ตามตัวชี้วัดมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการให้คำแนะนำจัดพิมพ์และทำสำเนาเพื่อใช้เป็น เครื่องมือในการสำรวจต่อไป
6. รวบรวมข้อมูล จากเอกสาร ได้แก่ หนังสือ วารสาร เอกสารรายงานจากทางองค์การ บริหารส่วนจังหวัด หนังสือพิมพ์ บทความที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ และผู้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็น อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่ผ่านการอบรมแล้วควบคุมโดยคณะทำงาน บุคลากร คณะอาจารย์ นักวิจัย โดยการ แจกแบบสอบถามให้ผู้ปฏิบัติงานผู้ร่วมโครงการผู้มีส่วนได้เสียผู้ที่ได้รับผลกระทบและประชาชนทั่วไปตาม หมู่บ้านต่างๆให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานที่ทำสัญญาจ้าง
7. วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์เนื้อหา และหาค่าความถี่ โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อสรุปผลและเขียนรายงานเมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย คณะทำงานทำ การตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ความถูกต้องหลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ การวิเคราะห์ความ สอดคล้องกับด้านที่ให้ประเมินของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้การวิเคราะห์ ซึ่งเป็นเทคนิคการ วิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเอกสารซึ่งจะเป็นการอ่านและการตีความหมายสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย จาก เอกสารต่างๆโดยพิจารณาองค์ประกอบอื่นๆร่วมด้วยเช่นข้อมูลย้อนหลังหรือความหมายที่ซ่อนอยู่ในระหว่าง บรรทัด โดยตีความหมายสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
8. จัดทำรายงานฉบับร่าง จำนวน 1 เล่ม เพื่อให้หน่วยงานที่จ้างตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูล และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ จำนวน 4 เล่ม พร้อมแนบแผนพื้นที่ข้อมูลจำนวน 4 แผ่น

2. คณะกรรมการประสานงาน

1. นางสาวชลาลัย	เหง้าน้อย	ประธานกรรมการ
2. นางจุฑามาศ	ทีอรัมย์	กรรมการ
3. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
4. นางสาวณลินี	เคนทวาย	กรรมการ
5. นางสาวณมมล	สัพโส	กรรมการและ
เลขานุการ		



หน้าที่

1. ประสานการดำเนินงานกับคณะกรรมการดำเนินโครงการและองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร
2. รายงานผลการดำเนินงานโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการ
3. ประสานการจัดส่งรายงานความก้าวหน้าและรายงานฉบับสมบูรณ์ตามข้อกำหนดฯ และข้อเสนอโครงการ
4. ดำเนินการอื่นๆ ที่ประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการ

3. คณะกรรมการเงินและบัญชี

- | | | |
|-----------------|------------|---------------------|
| 1. นางจุฑามาศ | ที่อร่าม | ประธานกรรมการ |
| 2. นางสาวนฤมล | สัพโส | กรรมการ |
| 3. นางสาวลิณี | เคนทวาย | กรรมการ |
| 4. นายทรงศิลป์ | ประทุมวงษ์ | กรรมการ |
| 5. นางสาวชลาลัย | เหง้าน้อย | กรรมการและเลขานุการ |

หน้าที่

1. เบิก-จ่ายงบประมาณจาก สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ให้กับที่ปรึกษา
2. ตรวจสอบรายการเบิก-จ่าย ระหว่างหน่วยงานที่ทำสัญญาจ้างที่ปรึกษา สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และที่ปรึกษา
3. สรุปและรายงานผลการเบิกจ่าย
4. ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ให้คณะกรรมการที่ได้รับคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชเวง สารคล่อง)
รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน



ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหาร
ส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

SKC-RMUTI Questionnaire หน้า 1 / 6

แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อ.วาริชภูมิ จ.สกลนคร ประจำปี 2565
ดำเนินการโดย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- อายุ ☐ อายุไม่เกิน 20 ปี ☐ 21 - 40 ปี ☐ 41 - 60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ ปวส. (ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง) ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพ
☐ เกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ ☐ ข้าราชการ ☐ นักเรียน / นักศึกษา
☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ความถี่ที่ท่านมารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)
☐ 1 ครั้ง/ปี ☐ 2 - 3 ครั้ง/ปี ☐ 4-5 ครั้ง/ปี ☐ 6 ครั้งขึ้นไป/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	5 คะแนน คือ พึงพอใจมากที่สุด	2 คะแนน คือ พึงพอใจน้อย
	4 คะแนน คือ พึงพอใจมาก	1 คะแนน คือ พึงพอใจน้อยที่สุด
	3 คะแนน คือ พึงพอใจปานกลาง	



SKC-RMUTI Questionnaire หน้า 2 / 6

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ					
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ					
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด					
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					



SKC-RMUTI Questionnaire หน้า 3 / 6

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	งานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ					
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ					
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด					
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					



SKC-RMUTI Questionnaire หน้า 4 / 6

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	งานแก้ไขเรื่องร้องทุกข์				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ					
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ					
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด					
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					



SKC-RMUTI Questionnaire หน้า 5 / 6

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	งานส่งเสริมสุขภาพป้องกัน และควบคุมโรค				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ					
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ					
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด					
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					



SKC-RMUTI Questionnaire หน้า 6 / 6

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ



ภาคผนวก ค

สัญญาจ้าง

ใบเสนอราคา

วันที่ 3 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2565

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

ข้าพเจ้า ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา พรหมเกษ เจ้าของ/ผู้จัดการร้าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์มหาวิทยาลัย วิทยาเขต
สกลนคร

อยู่บ้านเลขที่ 199 ถนน - หมู่ที่ 3 ตำบล/แขวง พังโคน

อำเภอ/เขต พังโคน จังหวัด สกลนคร เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0994000150628

ขอเสนอราคาขายหรือจ้าง สำหรับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ มีรายละเอียดดังนี้
องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

ที่	รายการ	จำนวน	หน่วยนับ	ราคาต่อ หน่วย (บาท)	จำนวนเงิน (บาท)	
1	ค่าตอบแทนการประเมินความพึงพอใจ	17 หมู่	50 กม.	25,000	25,000	-
ราคารวมทั้งสิ้น (-สองหมื่นห้าพันบาทถ้วน-)					25,000	-

ราคาที่เสนอนี้เป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น ๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้เรียบร้อยแล้ว โดยมีกำหนด
ระยะเวลาในการยื่นราคาที่เสนอไว้กำหนด.....วัน นับตั้งแต่วันที่ทำใบเสนอราคานี้สำหรับกำหนดระยะเวลาในการส่ง
มอบสินค้าหรืองานจ้างมีกำหนด.....วัน นับถัดจากวันลงนามในบันทึกตกลงซื้อ-ขาย/ข้อตกลงจ้างหรือรับใบสั่งซื้อ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

ผู้เสนอราคา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา พรหมเกษ)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน



ใบเสนอราคาขายสิ่งของ หรือรับจ้างเหมา
โดยวิธี เฉพาะเจาะจง

วันที่ เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2565

ข้าพเจ้า ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา พรหมเกษ อยู่เลขที่ 199 หมู่ 3 ตำบลพังโคน อำเภอพังโคน
จังหวัดสกลนคร ทะเบียนการค้าหรือทะเบียนพาณิชย์ เลขที่ - โทรศัพท์ - เลขประจำตัวผู้เสียภาษี
009-4-00015602-8 ขอเสนอราคาตามรายการดังต่อไปนี้

ลำดับ ที่	รายละเอียดของพัสดุที่จะซื้อ/จ้าง	จำนวน	หน่วยนับ	ราคาหน่วยละ (บาท)	รวมเป็นเงิน (บาท)
1	จ้างเหมาออกสำรวจประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประชาชนของ อบต.วาริชภูมิ	17	หมู่	25,000	25,0600
					25,000

เป็นเงินทั้งสิ้น (-สองหมื่นห้าพันบาทถ้วน-)

ราคานี้จะยืนอยู่กำหนด วัน นับแต่วันเสนอราคาเป็นต้นไป

กำหนดเวลาส่งของแล้วเสร็จภายใน.....วัน / กำหนดเวลาทำงานแล้วเสร็จภายใน.....วัน

(ลงชื่อ)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา พรหมเกษ)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน



(ลงชื่อ)

ผู้ต่อราคา

(นางสาวจันทร์สุดา สารพันธ์)

เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน

ภาคผนวก ง

ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มี
ต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

















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.
- วิทยาลัยนครรราชสีมา. (2555). รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555. วิทยาลัยนครรราชสีมา จังหวัดนครรราชสีมา. 42 น.
- สุนารี แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ สาขารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 151 น.
- อุทัย หิรัญโต. (2530). ระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: มาสเตอร์เพรส.
- กิตติ ภัคดีวัฒนกุล. (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.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2564). ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบงใต้. ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2564). ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพุ่มวาปี. ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.



- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2564). ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม. ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2564). ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง. ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2564). ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสนม. ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.