



การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ  
จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน  
วิทยาเขตสกลนคร

## คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกซ์ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด ๑๑,๖๓๕ คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ ๙๕ เปอร์เซนต์

เอกสารฉบับนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นแนวทางการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในปีต่อไป

## คณะทำงาน

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา พรหมเกษ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน
๓. อาจารย์เดือนรุ่ง สุวรรณโสภา
๔. นางจุฑามาศ ทือรัมย์
๕. นางสาวชลาลัย เหมงน้อย
๖. นางสาวนฤมล สัพโส
๗. นายทรงศิลป์ ประทุมวงษ์
๘. นายอานันท์ สัพโส

## สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญตาราง	ง
บทคัดย่อ	จ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑. ที่มาและความสำคัญของปัญหา .....	๑
๑.๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	๒
๑.๓. ขอบเขตของการวิจัย .....	๒
๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา	๒
๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓
๑.๓.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร	๓
๑.๔ กรอบแนวคิดการวิจัย.....	๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	๔
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ .....	๕
บทที่ ๒ เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ .....	๖
๒.๒ ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .....	๑๘
๒.๒.๑ ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๘
๒.๒.๒ ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๘
๒.๓ วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .....	๒๐
๒.๓.๑ วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๒๐
๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	๒๐
๒.๔.๑ ความหมายของความพึงพอใจ	๒๐
๒.๔.๒ ลักษณะของความพึงพอใจ	๒๓
๒.๔.๓ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๒๓
๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ .....	๒๔
๒.๖ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	๒๗
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๒๙
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	๒๙
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	๓๐
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๓๑
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล .....	๓๑

๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	๓๑
บทที่ ๔ ผลการดำเนินงานวิจัย .....	๓๓
๔.๑ ผลการศึกษาความพึงพอใจ .....	๓๓
๔.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	๓๓
๔.๑.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส .....	๓๕
๔.๑.๓ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย .....	๓๘
๔.๑.๔ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานแก้ไขเรื่องราวจุฑุฑ .....	๔๑
๔.๑.๕ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน .....	๔๔
๔.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม .....	๔๗
บทที่ ๕ สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	๕๐
๕.๑ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ในการให้บริการ .....	๕๐
๕.๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ .....	๕๐
๕.๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ .....	๕๐
๕.๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	๕๐
๕.๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก .....	๕๐
๕.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน.....	๕๑
๕.๒.๑ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส .....	๕๑
๕.๒.๒ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย .....	๕๑
๕.๓ ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ.....	๕๒
ภาคผนวก .....	๕๓
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น .....	๕๓
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร .....	๕๘
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ข้อมูล .....	๖๑
ภาคผนวก ช ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร.....	๖๘
บรรณานุกรม .....	๗๒

## สารบัญตาราง

ตารางที่ ๔.๑ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร.....	๓๗
ตารางที่ ๔.๒ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร .....	๔๐
ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานแก้ไขเรื่องรื้อร้องทุกข์ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร.....	๔๓
ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร .....	๔๖
ตารางที่ ๔.๕ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม .....	๔๙

**ชื่อเรื่อง** การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

**หน่วยงานศึกษา** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

**ปีที่จัดพิมพ์** ๒๕๖๒

### บทคัดย่อ

การดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร โดยให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ประชาชน นักเรียน/นักศึกษา ที่มาขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน จำนวน ๔๐๐ ชุด พบว่า

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องราวจุดกักตุน งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ทั้ง ๔ งาน อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินกิจการใดๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรท้องถิ่นของประเทศไทยเรามีมาตั้งแต่ปี ๒๔๗๕ ซึ่งรัฐบาลในแต่ละยุคสมัยต่างก็ให้ความสำคัญโดยการกำหนดและดำเนินการตามนโยบายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การถือกำเนิดของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ นับเป็นวางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการและการพัฒนาท้องถิ่น

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ยังคงสานเจตนารมณ์ ในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การจัดทำ และการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการบริหารราชการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๕๐ ในหมวด ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา ๒๘๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และนอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

สิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น แต่ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล จำเป็นต้องรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. ๒๕๕๓: ๔)

จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จึงถือเป็นเครื่องมือและแนวทางคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้บริการ ได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

## ๑.๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกซ์ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

๓. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

## ๑.๓. ขอบเขตของการวิจัย

### ๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ทั้งนี้คณะผู้ดำเนินงานได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ใน ๔ งาน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

๑. งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส
๒. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๓. งานแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกซ์
๔. งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน



โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

#### ๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๑๑,๖๓๕ คน

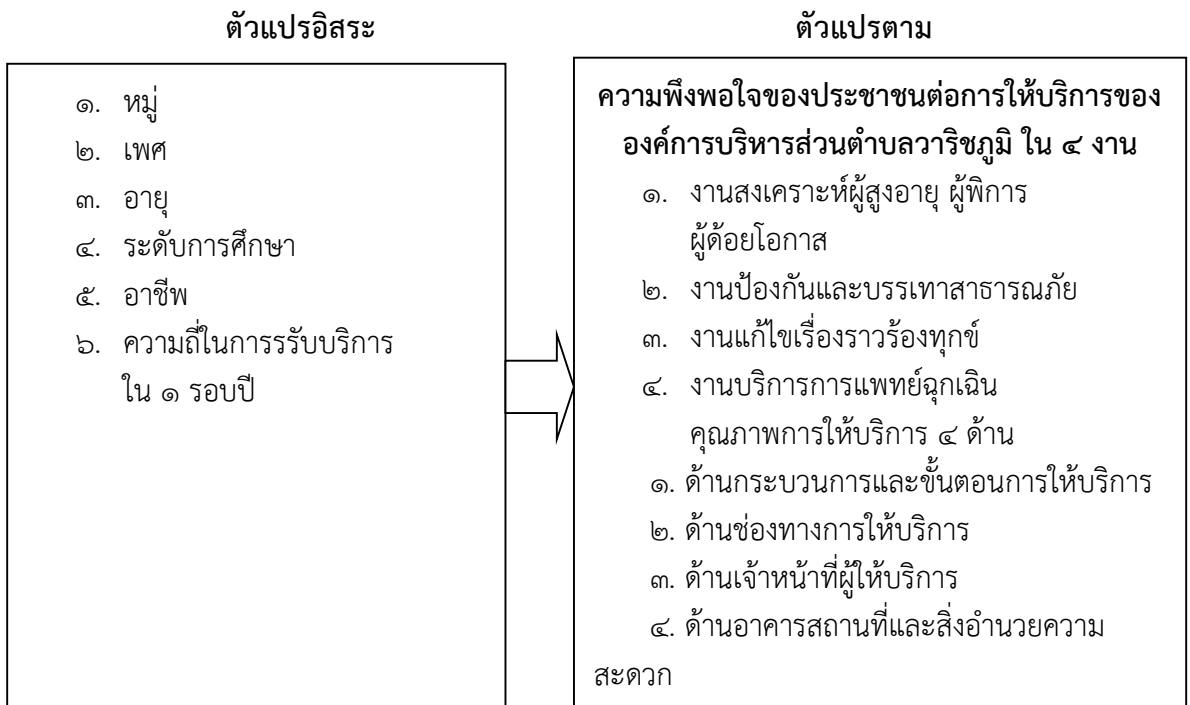
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ ๙๕ เปอร์เซ็นต์ จำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ ๐.๐๕

#### ๑.๓.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร

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

#### ๑.๔ กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ดังแสดงในภาพที่ ๑.๑



ภาพที่.๑ กรอบแนวคิดการวิจัย

### ๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องรื้อร้องทุกข์ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

๓. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

## ๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

**ประชาชน** หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐและเอกชน

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของประชาชนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ต่องานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องราร้องทุกข์ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ทั้งนี้ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ ๔ 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 ๒ เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้ดำเนินงานได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและวรรณกรรมต่างๆ ต่างประเทศที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

- ๒.๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ
- ๒.๒ ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๓ วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๖ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### ๒.๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

#### ๑. ด้านกายภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิในอดีตมีฐานะเป็นสภาตำบลนิติบุคคล ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ เมื่อวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๓๙ และได้รับการประกาศเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางเมื่อวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๑ ในการกำกับดูแลของนายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัด และกระทรวงมหาดไทย โดยมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ นายรงค์ชาย ภู่อ่าง เป็นผู้บริหารสูงสุดภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มีภารกิจอำนาจหน้าที่ภายใต้ระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับและมติ ครม. ที่เกี่ยวข้อง

#### ๑.๑. ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ตั้งอยู่บนถนน วาริชภูมิ - กุดบาก หมู่ที่ ๑๓ ตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภовาริชภูมิประมาณ ๕ กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ ๑๔๐ ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียงดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับ ตำบลปลาไหล	อำเภовาริชภูมิ	จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันออก	ติดกับ ตำบลนิคมน้ำอูน	อำเภอนิคมน้ำอูน	จังหวัดสกลนคร
ทิศใต้	ติดกับ ตำบลคำบ่อ	อำเภовาริชภูมิ	จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันตก	ติดกับ ตำบลหนองลาด	อำเภовาริชภูมิ	จังหวัดสกลนคร

## ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

โทรศัพท์ ๐ -๔๒๙๗ - ๓๗๖๙ โทรสาร. ๐-๔๒๙๗-๓๗๖๙

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

### ๑.๒. ลักษณะภูมิประเทศ

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

### ๑.๓. ลักษณะภูมิอากาศ

จากลักษณะภูมิประเทศดังกล่าว ทำให้พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มีฤดูกาล

๓ ฤดู

- |            |                        |                 |
|------------|------------------------|-----------------|
| ๑. ฤดูหนาว | ในช่วงเดือนพฤศจิกายน - | เดือนกุมภาพันธ์ |
| ๒. ฤดูร้อน | ในช่วงเดือนมีนาคม -    | เดือนพฤษภาคม    |
| ๓. ฤดูฝน   | ในช่วงเดือนมิถุนายน -  | เดือนตุลาคม     |

### ๑.๔. ลักษณะของดิน

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

### ๑.๕. ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ประกอบด้วย

บึง หนองอื่น ๆ ๓๖ แห่ง ได้แก่

- |                           |  |
|---------------------------|--|
| ๑) หนองแบน ม.๓, ม.๗, ม.๒๐ | ๑๕) หนองอียอย ม.๙ ๒๙) หนองแฝก ม.๑๔         |
| ๒) หนองบัวใหญ่ ม. ๑๙      | ๒๐) หนองหญ้าปล้อง ม.๙๓๐) หนองกกโพธิ์ ม.๒๐  |
| ๓) หนองบัว ม.๓            | ๑๗) หนองอึ่ง ม.๑๐ ๓๑) หนองปลาตุ๊ก ม.๑๗     |
| ๔) หนองทางวัว ม.๔         | ๑๘) หนองบุงฟ้า ม.๑๐ ๓๒) หนองหญ้าปล้อง ม.๑๗ |
| ๕) หนองโพนน้อย ม.๔        | ๑๙) หนองกอไผ่ ม.๑๐ ๓๓) หนองเม็ก ม.๑๘       |
| ๖) หนองโพนใหญ่ ม.๔        | ๒๐) หนองสน ม.๑๐ ๓๔) หนองบัวน้อย ม.๑๙       |
| ๗) หนองเม็ก ม.๕           | ๒๑) หนองคำขี้หมา ม.๑๑ ๓๕) หนองสองห้อง ม.๑๙ |
| ๘) หนองป่าช้า ม.๕         | ๒๒) หนองสน ม.๑๒ ๓๖) หนองแวง ม.๑๙           |
| ๙) หนองยั้งมั้ง ม.๕       | ๒๓) หนองคุ่มพุก ม.๑๒                       |

- |                      |                         |
|----------------------|-------------------------|
| ๑๐) หนองกุดพร้าว ม.๗ | ๒๔) หนองไข่นุ่น ม.๑๓    |
| ๑๑) หนองไผ่ ม.๗      | ๒๕) หนองยางเตี้ย ม.๑๓   |
| ๑๒) หนองม่วง ม.๘     | ๒๖) หนองก้านเหลือง ม.๑๓ |
| ๑๓) หนองคำลี ม.๘     | ๒๗) หนองเม็ก ม.๑๓       |
| ๑๔) หนองแวง ม.๘      | ๒๘) หนองหัวช้าง ม.๑๔    |

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

๑. ฝาย	๙	แห่ง	๔. ถังเก็บน้ำฝน	๓๖	แห่ง
๒. บ่อโยก	๑๙	แห่ง	๕. ประปาบาดาล	๗	แห่ง
๓. คลอง	๔	สาย	๖. สระ	๗	แห่ง

แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำห้วย, ลำน้ำ	๑๓	สาย	ได้แก่		
๑. ห้วยกุดพร้าว		๒. ห้วยไข่มไผ่แดง		๓. ห้วยกุดอีอ่อน	
๔. ห้วยกุดจาน		๕. ห้วยน้ำเค็ม		๖. ห้วยเหล็กไฟ	
๗. ลำห้วยบาง		๘. ห้วยแสด		๙. ห้วยศาลา	
๑๐. ห้วยปลาหาง		๑๑. ห้วยคำม่วง		๑๒. ลำห้วยแล้ง	
๑๓. ลำห้วยกุดขี้					

๑.๖. ลักษณะของไม้และป่าไม้

ไม้และป่าไม้ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ส่วนใหญ่จะมีหนาแน่นในเขตภูเขา โดยมีภู่อ่างสอซึ่งอยู่ในเขตตำบลวาริชภูมิ และมีป่าสาธารณะของแต่ละหมู่บ้าน นอกจากนี้ก็จะมีป่าไม้จากสวนยางพารา ซึ่งมีการปลูกอยู่มากในเขตตำบลวาริชภูมิ

๒. ด้านการเมืองการปกครอง

๒.๑. เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๑๗ หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ ๓	บ้านธาตุ	นายอัคเดช	พจนา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๔	บ้านห้วยบาง	นายรุ่งโรจน์	นันทราช	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๕	บ้านกุดตะกาบ	นายประสงค์	บุญสุภาพ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๖	บ้านเหล่า	นายสุพจน์	พุทธานุ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๗	บ้านกุดพร้าว	นายวิศักดิ์	ยางธิสาร	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๘	บ้านขอนแก่น	นายบุญนิก	ศิลจักร	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๙	บ้านหนองแวง	นายปองปรีดา	โพธิ์ชัย	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๐	บ้านโพนไผ่	นายวิระ	ดอกดวง	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๑	บ้านภูผะ	นายสมเดช	พิมพ์ภา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๒	บ้านโพนทอง	นายดอนสวรรค์	จันทร์โพธิ์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๓	บ้านดงศรีชมภู	นายศรีจันทร์	โอพาตะ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๔	บ้านห้วยบาง	นายวิทยา	ทองอินทิ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ ๑๕	บ้านดงน้อย	นายนิวัฒน์	เหมะรุลิน	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๗	บ้านกุดตะกาบทุ่ง	นายลำไพ	เป็งคำภา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๘	บ้านตาดโพนไผ่	นายเศรษฐศิลป์	ดาวเศรษฐ์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๙	บ้านหนองแวงคำ	นายชารี	เมืองแทน	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๒๐	บ้านธาตุพัฒนา	นายพงษ์ศักดิ์	หัตถกรรจ์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน

๒.๒. การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น เมื่อวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๕๕ โดยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งหมด ๒๖ คน ดังนี้

๑.	นายปัญญา	มาตี	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
๒.	นายสมศักดิ์	เหมือนหมาย	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
๓.	นายศรีสวาท	หัตถกรรจ์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๓
๔.	นายสาย	สุทธิอาจ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๔
๕.	นายธวัชชัย	พรหมพินิจ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๕
๖.	นายชูเกียรติ	พาเสนห์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๕
๗.	นายรำไพ	มหาโคตร	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๖
๘.	นายระพีพรรณ	สุทธิอาจ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๗
๙.	นายปัญญา	ศรีพรหมษา	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๗
๑๐.	นายประทีน	นन्दารา	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๘
๑๑.	นายรักธรรม	จันทร์โพธิ์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๘
๑๒.	นายศรทอง	โพธิ์ชัย	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๙
๑๓.	นายบุญ	ยางธิดาร	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๙
๑๔.	นายสมาน	การไร่	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๑๐
๑๕.	นายพิจิตร	หลอดเงิน	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๑๑
๑๖.	นายไพโรวัลย์	สมบัติดี	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๑๑
๑๗.	นายเหรียญชัย	ธรรมจักร	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๑๒
๑๘.	นายสลัด	วารีย์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๑๓
๑๙.	นายสมปอง	นามวงศ์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๑๓
๒๐.	นายไชยยา	นามนนท์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๑๔
๒๑.	นางรุ่งทอง	เจริญชัย	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๑๕
๒๒.	นายทอง	ศิริพัฒน์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๑๗
๒๓.	นายวิรัช	บุญรักษา	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๑๗
๒๔.	นายถวิล	ราชคำ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๑๘
๒๕.	นายสีไคร	เมืองแทน	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๑๙
๒๖.	นายประยูร	อินทรพานิชย์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ ๒๐

โดยมี นางอาภรณ์ สว่างศรี ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ดำรงตำแหน่ง  
เลขาธิการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิคณะผู้บริหาร ประกอบด้วย

นายยงค์ชาย ภู่อ่าง	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
นายชาญชัย อูระแสง	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
นายวัชรพงษ์ สุรินทรราช	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
นางสาวลักษณีย์ วารีย์	เลขาธิการองค์การบริหารส่วนตำบล

### ๓. ประชากร

๓.๑. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

มีประชากรทั้งสิ้น ๑๑,๕๘๕ คน แยกเป็นชาย ๕,๗๒๐ คนหญิง ๕,๘๖๕ คนในเขต  
ตำบลวาริชภูมิ มีจำนวนครัวเรือน ๓,๙๘๗ ครัวเรือน แยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้  
ตารางแสดงจำนวนประชากร ครัวเรือน องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

หมู่ที่	บ้าน	ประชากร			ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
๓	ธาตุ	๓๐๓	๓๔๙	๖๕๒	๒๕๘
๔	ห้วยบาง	๑๒๘	๑๕๖	๒๘๔	๑๑๘
๕	กุดตะกาบ	๖๐๑	๖๓๗	๑,๒๓๘	๓๘๖
๖	เหล่า	๕๑๘	๕๑๔	๑,๐๓๒	๓๐๙
๗	กุดพร้าว	๕๓๐	๕๒๗	๑,๐๕๗	๔๒๒
๘	ขอนแก่น	๓๔๔	๓๔๔	๖๘๘	๒๓๑
๙	หนองแวง	๒๗๕	๒๕๕	๕๓๐	๑๘๙
๑๐	โพนไผ่	๓๓๘	๓๓๖	๖๗๔	๒๗๐
๑๑	ภูแอะ	๑๙๙	๒๑๗	๔๑๖	๑๘๖
๑๒	โพนทอง	๑๖๘	๑๗๗	๓๔๕	๑๐๖
๑๓	ดงศรีชมภู	๓๕๕	๓๓๔	๖๘๙	๓๑๖
๑๔	ห้วยบาง	๒๗๘	๒๙๐	๕๖๘	๒๐๐
๑๕	ดงน้อย	๑๒๙	๑๓๑	๒๖๐	๑๐๘
๑๗	กุดตะกาบทุ่ง	๓๑๖	๓๓๖	๖๕๒	๒๐๘
๑๘	ตาดโพนไผ่	๕๙๔	๕๙๒	๑,๑๘๖	๔๖๗
๑๙	หนองแวงคำ	๓๙๘	๓๘๒	๗๘๐	๓๑๓
๒๐	ธาตุพัฒนา	๒๘๒	๓๐๒	๕๘๔	๒๓๕
	<b>รวม</b>	<b>๕,๗๕๖</b>	<b>๕,๘๒๙</b>	<b>๑๑,๖๓๕</b>	<b>๔,๓๒๒</b>



๓.๒. ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางแสดงจำนวนประชากรแยกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
อายุ ๐ ถึง ๑๗ ปี	๑,๒๑๕	๑,๑๕๕	๒,๓๗๐
อายุ ๑๘ ถึง ๖๐ ปี	๓,๖๕๖	๓,๗๓๓	๗,๓๘๙
อายุ ๖๑ ถึง ๑๕๐ ปี	๘๗๔	๑,๐๐๒	๑,๘๗๖
<b>รวม</b>	<b>๕,๗๔๕</b>	<b>๕,๘๙๐</b>	<b>๑๑,๖๓๕</b>

ข้อมูล ณ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒สำนักงานทะเบียนอําเภอวาริชภูมิ

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑. การศึกษา

โรงเรียนเอกชน ๑ แห่ง ได้แก่

- ๑) โรงเรียนอนุบาลสุรียาพร

โรงเรียนประถมศึกษา ๖ แห่ง ได้แก่

- ๑) โรงเรียนบ้านธาตุ-กุดพร้าว
- ๒) โรงเรียนบ้านห้วยบาง
- ๓) โรงเรียนบ้านกุดตะกาบ
- ๔) โรงเรียนบ้านหนองแวง
- ๕) โรงเรียนบ้านตาดโพนไผ่
- ๖) โรงเรียนบ้านเหล่า-โพนทอง-ขอนแก่น

โรงเรียนมัธยมศึกษา ๑ แห่ง ได้แก่

- ๑) โรงเรียนวาริชวิทยา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๘ แห่ง ได้แก่

- ๑) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดงศรีชมพู
- ๒) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดพระธาตุศรีมงคล
- ๓) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกุดพร้าว
- ๔) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกุดตะกาบ
- ๕) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโพนไผ่
- ๖) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองแวง
- ๗) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเหล่า
- ๘) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านขอนแก่น

๔.๒. สาธารณสุข

ประเภท	จำนวน (แห่ง)	หมายเหตุ
๑. โรงพยาบาลของรัฐ	๑	โรงพยาบาลวาริชภูมิ
๒. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๑	บ้านตาดโพนไผ่
๓. สถานพยาบาลเอกชน	๓	

จำนวนอาสาสมัครด้านสาธารณสุข

- อสม. ๒๒๐ คน

อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ

- ร้อยละ ๑๐๐

เครื่องพ่นหมอกควัน จำนวน ๔ เครื่อง

รถบรรทุกขยะ จำนวน ๑ คัน

๔.๓. อาชญากรรม

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๑. อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน ๑๗๖ คน

๒. จุดพักสายตรวจ จำนวน ๒ แห่ง

๔.๔. ยาเสพติด

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มีโครงการเกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติด อาทิเช่น การแข่งขันกีฬาต้านยาเสพติดภายในเขตตำบล โครงการฟื้นฟูและบำบัดผู้ติดยาเสพติด เป็นต้น

๔.๕. การสังคมสงเคราะห์

ข้อมูลเบี่ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

- ผู้สูงอายุ จำนวน ๑,๗๙๓ คน

- ผู้พิการ จำนวน ๗๗๗ คน

- ผู้ป่วยโรคเอดส์ จำนวน ๓๓ คน

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑. การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมตำบลวาริชภูมิ มีทางหลวง เลขที่ ๒๒๗ เป็นเส้นทางหลักที่ใช้ในการคมนาคม ถนนลาดยางสายบ้านธาตุ-กุดบาก, สายวาริชภูมิ-กุดบาก ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในตำบล และถนนลูกรังภายในตำบล

๕.๒. การไฟฟ้า

- ไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

- จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้าครบทุกครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ ๙๘

๕.๓. การประปา

- ประปาเข้าถึงทุกหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

- จำนวนประชากรที่ใช้ประปาครบทุกครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ ๙๑

#### ๕.๔. โทรศัพท์

ระบบโทรศัพท์ในเขตตำบลวาริชภูมิ ส่วนใหญ่เป็นโทรศัพท์มือถือ และโทรศัพท์บ้าน ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก

#### ๕.๕. ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง

มีสำนักงานไปรษณีย์ประจำอำเภอ ตั้งอยู่ห่างจากตำบลวาริชภูมิ ประมาณ ๕ กิโลเมตร

### ๖. ระบบเศรษฐกิจ

#### ๖.๑. การเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ ๘๐ ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

#### ๖.๒. การประมง

การประมงในเขตตำบลวาริชภูมิ คือ การเลี้ยงปลาในบ่อดิน เลี้ยงปลาในกระชัง และเลี้ยงปลาในบ่อดิน โดยเลี้ยงกระจายอยู่ตามหมู่บ้านต่างๆ

#### ๖.๓. การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ในเขตตำบลวาริชภูมิ คือ การเลี้ยงไก่ไข่ ไก่พื้นเมือง เลี้ยงโค-กระบือ การเลี้ยงสุกร ซึ่งมีการเลี้ยงตามหมู่บ้านต่างๆ

#### ๖.๔. การบริการ

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

- ปั้มน้ำมัน	๓	แห่ง
- ถังบดิน (แบบหลอด)	-	แห่ง
- ก๊าซหุงต้ม	๔	แห่ง
- โรงสี	๑๑	แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม	-	แห่ง
- ร้านเสริมสวย	๘	แห่ง
- ร้านค้า	๗๗	แห่ง
- โรงแรม	๔	แห่ง

#### ๖.๕. การท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยวในเขตตำบลวาริชภูมิ ได้แก่ วัดพระธาตุศรีมงคล ตั้งอยู่บ้านธาตุ หมู่ที่ ๓ และน้ำตกด่านแต่ ตั้งอยู่บ้านหนองแวง หมู่ที่ ๙

#### ๖.๖. การอุตสาหกรรม

ในเขตตำบลวาริชภูมิไม่มีอุตสาหกรรมในพื้นที่

#### ๖.๗. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- กลุ่มไวท์เมา	๑	กลุ่ม
- กลุ่มเมล็ดพันธุ์ข้าว	๑	กลุ่ม
- กลุ่มไม้ผลมะม่วง	๑	กลุ่ม
- กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์	๒	กลุ่ม
- กลุ่มน้ำยาล้างจาน	๑	กลุ่ม

- กลุ่มปุ๋ยชีวภาพ ๑ กลุ่ม
- กลุ่มทอผ้า ๔ กลุ่ม

๖.๘. แร่งงาน

ประชากรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ ๘๐ ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

**๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม**

๗.๑. การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ โดยมีข้อมูล ศาสนสถาน ดังนี้  
สถาบันทางศาสนาในเขตพื้นที่ตำบลวาริชภูมิ

- ๑) วัดพระธาตุศรีมงคล หมู่ที่ ๓,๒๐
- ๒) วัดทิววิทยาราม หมู่ที่ ๔,๑๔
- ๓) วัดศรีสะอาด หมู่ที่ ๑๗
- ๔) วัดบ้านเหล่าสามัคคี หมู่ที่ ๖
- ๕) วัดโนนสะเคียน บ้านกุดพร้าว หมู่ที่ ๗
- ๖) วัดโนนกลาง หมู่ที่ ๘
- ๗) วัดศรีบุญเรือง หมู่ที่ ๙,๑๙
- ๘) วัดเวฬุวัน หมู่ที่ ๑๘
- ๙) วัดบ้านโพหนอง หมู่ที่ ๑๒
- ๑๐) วัดบ้านดงศรีชมพู หมู่ที่ ๑๓
- ๑๑) วัดอารามแสงอรุณ หมู่ที่ ๑๑
- ๑๒) วัดป่าบ้านกุดตะกาบ หมู่ที่ ๕

๗.๒. ประเพณีและงานประจำปี

งานประจำปีที่สำคัญของตำบลวาริชภูมิ ได้แก่ งานประเพณีบุญบั้งไฟล้านนมัสการองค์พระธาตุศรีมงคล บ้านธาตุ และบ้านธาตุพัฒนา งานประเพณีบุญบั้งไฟ บ้านกุดพร้าว งานภูไทรำลึก และงานบุญประเพณีตามฮีตสิบสอง คองสิบสี่ เป็นต้น

๗.๓. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่โดดเด่น ของตำบลวาริชภูมิ คือ ภูมิปัญญาเกี่ยวกับการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพไว้ใช้เองในชุมชน และภูมิปัญญาเกี่ยวกับดนตรีพื้นเมือง

ภาษาถิ่น ของตำบลวาริชภูมิ คือ ภาษาภูไท

๗.๔. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่โดดเด่น คือ กลุ่มมะม่วงตำบลวาริชภูมิ แก้วมังกร และหวายที่นิยมนำมาทำเป็นแกงหวาย ซุปหวาย

## ๘. ทรัพยากรธรรมชาติ

### ๘.๑. น้ำ แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

๑. ฝ่าย	๙	แห่ง	๔. ถังเก็บน้ำฝน	๓๖	แห่ง
๒. ป่อโยก	๑๙	แห่ง	๕. ประปาบาดาล	๗	แห่ง
๓. คลอง	๔	สาย	๖. สระ	๗	แห่ง

### แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำห้วย, ลำน้ำ	๑๓	สาย	ได้แก่		
๑. ห้วยกุดพร้าว		๒. ห้วยไข่มไ้แดง		๓. ห้วยกุดอี้อ่อน	
๔. ห้วยกุดจาน		๕. ห้วยน้ำเค็ม		๖. ห้วยเหล็กไฟ	
๗. ลำห้วยบาง		๘. ห้วยแสด		๙. ห้วยศาลา	
๑๐. ห้วยปลาหาง		๑๑. ห้วยคำม่วง		๑๒. ลำห้วยแล้ง	
๑๓. ลำห้วยกุดขี้					

### ๘.๒. ป่าไม้

ไม้และป่าไม้ของตำบลวาริชภูมิ ส่วนใหญ่จะมีหนาแน่นในเขตภูเขา โดยมีภู่อ่างสอซึ่งอยู่ในเขตตำบลวาริชภูมิ และมีป่าสาธารณะของแต่ละหมู่บ้าน นอกจากนี้ก็จะมีป่าไม้จากสวนยางพารา ซึ่งมีการปลูกอยู่มากในเขตตำบลวาริชภูมิ

### ๘.๓. ภูเขา

ภูเขาในเขตตำบลวาริชภูมิ ได้แก่ ภู่อ่างสอ

### ๘.๔. คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรป่าไม้ เป็นทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ในเขตตำบลวาริชภูมิ

## ๑๐. อื่นๆ

### ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น

#### ๑ โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ แบ่งส่วนการบริหารออกเป็น หน่วยงานต่างๆ

ดังนี้

๑. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
๒. กองคลัง
๓. กองช่าง
๔. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๕. กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
๖. กองสวัสดิการสังคม
๗. กองส่งเสริมการเกษตร

อัตรากำลังพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

พนักงานส่วนตำบล จำนวน ๓๔ คน

**สำนักงานปลัด** จำนวน ๖ คน ประกอบด้วย

- |   |       |   |    |
|---|-------|---|----|
| ๑. นักบริหารงานท้องถิ่น                 | จำนวน | ๑ | คน |
| ๒. หัวหน้าสำนักปลัด                     | จำนวน | ๑ | คน |
| ๓. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน             | จำนวน | ๑ | คน |
| ๔. นักทรัพยากรบุคคล                     | จำนวน | ๑ | คน |
| ๕. เจ้าพนักงานธุรการ                    | จำนวน | ๑ | คน |
| ๖. เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | จำนวน | ๑ | คน |

**กองคลัง** จำนวน ๕ คน ประกอบด้วย

- |                               |       |   |    |
|-------------------------------|-------|---|----|
| ๑. ผู้อำนวยการกองคลัง         | จำนวน | ๑ | คน |
| ๒. นักวิชาการเงินและบัญชี     | จำนวน | ๑ | คน |
| ๓. เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี | จำนวน | ๑ | คน |
| ๔. เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้   | จำนวน | ๑ | คน |
| ๕. เจ้าพนักงานพัสดุ           | จำนวน | ๑ | คน |

**กองช่าง** จำนวน ๓ คน ประกอบด้วย

- |                       |       |   |    |
|-----------------------|-------|---|----|
| ๑. ผู้อำนวยการกองช่าง | จำนวน | ๑ | คน |
| ๒. นายช่างโยธา        | จำนวน | ๑ | คน |
| ๓. เจ้าพนักงานธุรการ  | จำนวน | ๑ | คน |

**กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** จำนวน ๓ คน ประกอบด้วย

- |  |       |   |    |
|--|-------|---|----|
| ๑. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | จำนวน | ๑ | คน |
| ๒. นักวิชาการสาธารณสุข                   | จำนวน | ๑ | คน |
| ๓. เจ้าพนักงานธุรการ                     | จำนวน | ๑ | คน |

**กองการศึกษา** จำนวน ๑๔ คน ประกอบด้วย

- |                            |       |    |    |
|----------------------------|-------|----|----|
| ๑. ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ | จำนวน | ๑  | คน |
| ๒. นักวิชาการศึกษา         | จำนวน | ๑  | คน |
| ๓. ครู                     | จำนวน | ๑๑ | คน |
| ๔. เจ้าพนักงานธุรการ       | จำนวน | ๑  | คน |

**กองสวัสดิการสังคม** จำนวน ๒ คน ประกอบด้วย

- |                                 |       |   |    |
|---------------------------------|-------|---|----|
| ๑. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม | จำนวน | ๑ | คน |
| ๒. นักพัฒนาชุมชน                | จำนวน | ๑ | คน |

**กองส่งเสริมการเกษตร** จำนวน ๑ คน ประกอบด้วย

- |                                   |       |   |    |
|-----------------------------------|-------|---|----|
| ๑. ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการเกษตร | จำนวน | ๑ | คน |
|-----------------------------------|-------|---|----|

**ลูกจ้างประจำ** จำนวน ๑ คน ประกอบด้วย

- |                     |       |   |    |
|---------------------|-------|---|----|
| ๑. พนักงานขับรถยนต์ | จำนวน | ๑ | คน |
|---------------------|-------|---|----|

**พนักงานจ้างตามภารกิจ** จำนวน ๒๐ คน ประกอบด้วย

<b>สำนักปลัด</b>	จำนวน ๒ คน		
๑. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล		จำนวน ๑ คน	
๒. พนักงานขับรถยนต์		จำนวน ๑ คน	
<b>กองคลัง</b>	จำนวน ๔ คน		
๑. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี		จำนวน ๑ คน	
๒. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ		จำนวน ๑ คน	
๓. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้		จำนวน ๑ คน	
๔. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ		จำนวน ๑ คน	
<b>กองช่าง</b>	จำนวน ๒ คน		
๑. ผู้ช่วยนายช่างไฟฟ้า		จำนวน ๑ คน	
๒. ผู้ช่วยนายช่างสำรวจ		จำนวน ๑ คน	
<b>กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม</b>	จำนวน ๒ คน		
๑. พนักงานขับรถยนต์		จำนวน ๑ คน	
๒. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานสาธารณสุข		จำนวน ๑ คน	
<b>กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม</b>	จำนวน ๘ คน		
๑. ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก		จำนวน ๘ คน	
<b>กองสวัสดิการสังคม</b>	จำนวน ๑ คน		
๕. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน		จำนวน ๑ คน	
<b>กองส่งเสริมการเกษตร</b>	จำนวน ๑ คน		
๑. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ		จำนวน ๑ คน	
<b>พนักงานจ้างทั่วไป</b>	จำนวน ๓ คน	ประกอบด้วย	
๑. คนงานทั่วไป		จำนวน ๑ คน	
๒. ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็กดูแลเด็ก		จำนวน ๑ คน	
๓. ภารโรง		จำนวน ๑ คน	

ที่มา : ข้อมูล ณ เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒

## ๒.๒ ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### ๒.๒.๑ ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ (กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. ๒๕๕๓: ๔; สุพมิตร กอบบัวกลาง. ๒๕๕๓: ๓)

๑. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เองเพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

๒. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหาร และการปกครองตนเอง โดยจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น มีอยู่ ๕ รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) (สุพมิตร กอบบัวกลาง. ๒๕๕๓: ๓ อ้างถึง ชวงค์ ฉายะบุตร. ๒๕๓๙)

### ๒.๒.๒ ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบบัวกลาง (๒๕๕๓: ๓-๕) ได้อธิบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

๑. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และห่วงหาพันต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้



ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

๒. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบี่ยงเบน การปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

๓. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จาก งบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมืองและกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง เป็นต้น

๔. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาอย่างแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหา และความต้องการ ของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๕. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

๖. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง ทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง

## ๒.๓ วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### ๒.๓.๑ วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (๒๕๕๓: ๕-๖ อ้างถึง ชวงค์ ฉายะบุตร: ๒๕๓๙) ได้อธิบายถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

๒. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรองรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวยังอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

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

๔. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบคอบ ครอบคลุม ประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

## ๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กิตติธัช อิมวัฒนกุล (๒๕๕๓: ๗-๘ อ้างถึง ชวงค์ ฉายะบุตร: ๒๕๓๙) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

๒. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

๓. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบคอบ ประชาธิปไตยแก่ประชาชน

### ๒.๔.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๕: ๗-๘) ความพึงพอใจหรือพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ความพึงพอใจมีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

Davis (๑๙๖๗) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุษฎีภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Wolman (๑๙๗๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

Mullins. (๑๙๘๕: ๒๘๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายใน ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ในความต้องการหรือคาดหวัง

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (๒๕๔๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ต่องานที่ทำ

วาทีณี ไส้จ้อ (๒๕๔๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

เนตร หงส์ไกรเลิศ (๒๕๕๐: ๑๓-๑๔) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม การที่เราจะทราบว่าบุคคล มีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออก ที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดโดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

พจนานุกรมบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า “เท่าที่ต้องการเติมความต้องการ ถูก ชอบ” เมื่อนำคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” หมายถึง ชอบใจหรือถูกใจ ตามที่ต้องการ

Wolman (๑๙๗๓ อังใน ภนิดา ชัยปัญญา: ๒๕๔๑) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึก ที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ

Heider (๑๙๕๓ อังใน วิโรจน์ ไพรีพินาศ: ๒๕๔๐) ได้อธิบายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล และนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งต่างๆ ได้ดังนี้

๑. ความเชื่อ ค่านิยม
๒. สิ่งแวดล้อม
๓. ภาษาเป็นสื่อของความคิด

๔. การวิเคราะห์คำพูด หรือสถานการณ์
๕. ประสบการณ์ ผลของการกระทำ เหตุผล ความสามารถ ความพยายาม
๖. อารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติ
๗. ความเข้าใจต่อบุคคลอื่น
๘. การมีผลตอบแทน
๙. ความคาดหวัง
๑๐. การคำนึงถึงประโยชน์และโทษ
๑๑. การเกิดผลต่อส่วนรวม

Mullins (๑๙๕๔) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

๑. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน
๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด
๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์สถานที่ เวลาอย่างเพียงพอ เหมาะสม และต้องมีคุณภาพด้วย

Naumann & Giel (๑๙๙๕) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ๓ ส่วน ได้แก่

๑. คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพสินค้าหรือบริการที่ได้มา มีคุณภาพดีก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น
๒. ราคา (Price) เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา และเห็นว่ามีความเหมาะสม ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคา ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ
๓. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกันควรมีภาพลักษณ์ร่วม ทั้งการดำเนินงานธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขขุจี (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ซับซ้อน ซึ่งต้องมีสิ่งเร้าจึงจะเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

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

### ๒.๔.๒ ลักษณะของความพึงพอใจ

วิทยาลัยนครรราชสีมา (๒๕๕๕: ๘ อ้างถึงใน อัจฉรา สมสวย (๒๕๕๕: ๕-๖) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคล ด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง

๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

### ๒.๔.๓ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยมหิดล (๒๕๕๘: ๔๔-๔๕) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๕: ๓๙-๔๐)

๑. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๒. การส่งเสริมแนะนำ การบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

๓. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๔. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

๕. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

## ๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ความหมายของการให้บริการ เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมี วัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์การของรัฐ จะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์ กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้ จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (๒๕๕๐, หน้า ๑๓) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และ บริการที่องค์การจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็น

การจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการ เอื้ออำนวยการอำนวยความสะดวกและบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผล ที่จะ ได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือ ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๕: ๘) การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงาน ในภาครัฐ โดยเฉพาะงาน ที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (๒๕๔๒, หน้า ๑๓ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๔) ให้ ความหมายว่า การ บริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการ หลากหลายในการท าให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการ ทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้ หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

John D. Millett (๑๙๕๑:๓๙๗-๔๐๐) กล่าวไว้ว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงาน รัฐบาล ๕ กิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent services) การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (Timely services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample services) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive services)

เนตร หงส์ไกรเลิศ (๒๕๕๐: ๑๕-๑๖) ปัจจุบันองค์กรหลายแห่ง ได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพราะคุณภาพการบริการถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในอดีตมีการประเมินคุณภาพการบริการจากมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่สำหรับปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ

Parasuraman (๑๙๘๕) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้า มักจะพิจารณาจากตัวสินค้าและยึดถือผลที่สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิตแต่สำหรับคุณภาพของบริการ จะมีความแตกต่างกันออกไปเนื่องจากลักษณะสำคัญของบริการคือ บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยก หรือเก็บรักษาได้ ทำให้คุณภาพการบริการถูกประเมินทั้งจากกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

Scardina (๑๙๙๔) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย

๑. สิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เวชภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ

๒. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม

๓. การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการ

๔. การให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

๕. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

จินตนา บุญบังการ (๒๕๓๙) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ยากเสื่อมสลายได้ง่าย บริการจะมีขั้นขั้นที่และส่งมอบให้ผู้รับทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ แต่ปรากฏในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า SERVICE ซึ่งมี ๗ 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 (๒๕๓๔) กล่าวว่า ในการทำงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพให้ยึดหลัก ๔ ร คือ ริเริ่ม รวดเร็ว เรียบร้อย และร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนต้องมีความจริงใจของเพื่อนร่วมงานเป็นพื้นฐาน

อุทัย หิรัญโต (๒๕๓๐) กล่าวว่า ผลเสียของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อการให้บริการแก่ประชาชน กล่าวคือ ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเป็นสาเหตุหนึ่งที่น่าไปสู่ความล้มเหลว และเสื่อมประสิทธิภาพ ตลอดจนมีส่วนร่วมทำลายศรัทธาของประชาชนที่มีต่อราชการ ซึ่งมูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการอาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

๑. การทำงานที่ไม่มีแผน
๒. ขาดความรับผิดชอบ
๓. ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน
๔. ขาดการควบคุมโดยใกล้ชิด
๕. ขาดการติดตามงาน
๖. ขาดระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ
๗. หวังผลประโยชน์ส่วนตัว
๘. ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

## ๒.๖ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น มีผู้ให้ความสนใจทำการศึกษาวิจัยไว้ในหลากหลายแง่มุม ดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยมหิดล (๒๕๕๘: บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ตามกรอบงานที่ประเมิน ๔ ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๗.๖๒ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ (มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๘.๐๕ รองลงมาเป็นงานงานบริการด้านทะเบียน มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๗.๙๐ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๗.๔๓ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๗.๓๙ และ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๗.๓๕ ตามลำดับ โดยทุกงานมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ (มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป)

ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (๒๕๕๕: บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง ๓ งานบริการ ใน ๓ ประเด็น ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการ ด้านบรรเทาสาธารณภัยในระดับ มาก งานบริการด้านรถสุขาเคลื่อนที่ และงานด้านจัดเก็บขยะได้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และในภาพรวมทั้ง ๓ งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๕: บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๓๗ รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๓๔ ตามลำดับ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ โดยเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๘

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ

มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ โดยเรื่องความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๘

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมอมาใหญ่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ โดยเรื่องสถานที่ให้บริการหรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๐

## บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้ดำเนินการได้ดำเนินการ ดังรายละเอียดหัวข้อต่อไปนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- ๓.๓ การทดสอบเครื่องมือการศึกษา
- ๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๑๑,๖๓๕ คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ ๙๕ เปอร์เซ็นต์ ดังสมการด้านล่าง จากนั้นเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (๐.๐๕)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{๑๑,๖๓๕}{1 + ๑๑,๖๓๕ (๐.๐๕)^2} = ๓๘๓$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในแต่ละด้าน เท่ากับ ๓๘๓ คน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  เพื่อการเก็บข้อมูลให้ครบถ้วน คณะทำงานใช้แบบสอบถาม ๔๐๐ ชุด ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้

### ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาที่ใช้ตั้งเป็นคำถาม โดยการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการวิจัย และอาศัยเอกสารกับรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร โดยใช้หลักเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลดังนี้

คะแนน ๕	ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐	อยู่ในระดับ	มากที่สุด
คะแนน ๔	ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙	อยู่ในระดับ	มาก
คะแนน ๓	ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙	อยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน ๒	ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙	อยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน ๑	ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙	อยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

### ๓.๓ การทดสอบเครื่องมือการศึกษา

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

๑. ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชากรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จากนั้นกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

๒. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำโคกสี อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุง

๓. ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

๔. ก่อนการทดสอบแบบสอบถาม ได้ประชุมพนักงานสัมภาษณ์ ประกอบด้วยหัวหน้าทีม

ทำงาน ๑ คน เจ้าหน้าที่จำนวน ๕ คน และนักศึกษาจำนวน ๕ คน ซึ่งเป็นบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เพื่อสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริง และถูกต้อง

### ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูลแล้วนั้น คณะทำงาน ได้ศึกษาทบทวนเส้นทางและจุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ เพื่อให้ได้ข้อมูลของผู้รับบริการงานทั้ง ๔ งาน ประกอบด้วย งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกข์ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ คณะทำงานได้จัดทำแบบสอบถามไว้จำนวน ๔๐๐ ชุด

### ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ ไปทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และคำนวณร้อยละ จำแนกเป็นรายชื่อของคำถาม การคำนวณผลทั้งหมดกระทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

### ๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลในการวิจัย ได้แก่

#### ๑. ร้อยละ (Percentage)

เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมากโดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่ หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น ๑๐๐ จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้ (กิตติ ภัคดีวิวัฒน์กุล, ๒๕๔๙)

$$p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ	$P$	แทน	ค่าร้อยละ
	$f$	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
	$N$	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

#### ๒. ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม
	$n$	แทน	จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

### ๓. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นการวัดการกระจายที่นิยมใช้กันมากเขียนแทนด้วย S.D. หรือ S

$$S.D = \frac{\sqrt{\sum(X - \bar{X})^2}}{n - 1} \text{ หรือ } S.D = \frac{\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2}}{n(n - 1)}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $\bar{X}$  แทน ค่าคะแนน

### ๔. หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

เป็นค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณหาได้จากสูตรครอนบราซ (Cronbach) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยแบบทดสอบค่าคะแนนที่ได้อาจจะเป็นค่าอะไรก็ได้ที่มีค่ามากกว่า ๑ สูตรที่ใช้ในการคำนวณมีดังนี้

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

เมื่อ

$\alpha$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ  
 n แทน จำนวนข้อของแบบทดสอบ  
 $s_i^2$  แทน ความแปรปรวนของแบบทดสอบรายข้อ  
 $s_t^2$  แทน ความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

## บทที่ ๔ ผลการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ผลการดำเนินการวิจัยดังนี้

### ๔.๑ ผลการศึกษาความพึงพอใจ

- ๔.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ๔.๑.๒ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส
- ๔.๑.๓ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๔.๑.๔ งานแก้ไขเรื่องร้องทุกข์
- ๔.๑.๕ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

๔.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

๔.๓ ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

### ๔.๑ ผลการศึกษาความพึงพอใจ

#### ๔.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ และงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนในพื้นที่ ตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน โดยจำแนกข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในพื้นที่ตำบลวาริชภูมิ โดยเฉลี่ยตามอัตราส่วนของประชากรที่อยู่ในพื้นที่ของหมู่บ้านพบว่าประชากรที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือหมู่บ้านกุดตะกาบ รองลงมาคือบ้านตาดโพนไผ่ โดยส่วนใหญ่แล้วผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าคิดเป็นร้อยละ ๖๒.๒๕ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี รองลงมาคืออายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรองลงมาคือ



ข้าราชการ ความถี่ของการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิพบว่าโดยส่วนใหญ่ใช้บริการ ๑ ครั้ง/ปี

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การจำแนก	รายการ	จำนวน	ร้อยละ	
ชุมชน	ธาตุ	๒๒	๕.๕๐	
	ห้วยบาง	๑๐	๕.๕๐	
	กุดตะกาบ	๔๓	๕.๕๐	
	เหล่า	๓๕	๕.๕๐	
	กุดพร้าว	๓๖	๖.๐๐	
	ขอนแก่น	๒๔	๖.๐๐	
	หนองแวง	๑๘	๖.๐๐	
	โพนไผ่	๒๓	๖.๐๐	
	ภูแฉะ	๑๔	๖.๐๐	
	โพนทอง	๑๒	๖.๐๐	
	ดงศรีชมภู	๒๔	๖.๐๐	
	ห้วยบาง	๒๐	๖.๐๐	
	ดงน้อย	๙	๖.๐๐	
	กุดตะกาบทุ่ง	๒๒	๖.๐๐	
	ตาดโพนไผ่	๔๑	๖.๐๐	
	หนองแวงคำ	๒๗	๖.๐๐	
	ธาตุพัฒนา	๒๐	๖.๐๐	
		รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
	เพศ	ชาย	๑๕๑	๓๗.๗๕
หญิง		๒๔๙	๖๒.๒๕	
		รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ	อายุไม่เกิน ๒๐ปี	๕๒	๑๓.๐๐	
	อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๗	๔.๒๕	
	อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐๑	๕๐.๒๕	
	อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๓๐	๓๒.๕๐	
		รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	๒๕๘	๖๔.๕๐	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๒	๑๓.๐๐	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๕๖	๑๔.๐๐	
	ปวส.	๒๙	๗.๒๕	
	ปริญญาตรี	๕	๑.๒๕	

การจำแนก	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
	<b>รวม</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>อาชีพ</b>	เกษตรกร	๓๐๓	๗๕.๗๕
	ข้าราชการ	๖๗	๑๖.๗๕
	นักเรียน/นักศึกษา	๑๘	๔.๕๐
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒	๐.๕๐
	ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๒.๕๐
	<b>รวม</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>ความถี่การใช้บริการ</b>	๑ ครั้ง/ปี	๓๖๑	๙๐.๓๐
	๒ - ๓ ครั้ง/ปี	๒	๐.๕๐
	๔-๕ ครั้ง/ปี	๒๙	๗.๓๐
	๖ ครั้งขึ้นไป/ปี	๘	๒.๐
	<b>รวม</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

**๔.๑.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔๐๐ คน ผลการวิจัยพบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผลการศึกษาพบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่องานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๓ โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการตามลำดับ

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่องานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจต่องานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๕ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการทั้ง ๗ ประเด็น โดยมีความพึงพอใจการให้บริการนอกเวลาราชการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง

มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางเสียงตามสาย/เอกสาร และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก ตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่องานสงเคราะห์ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ

**ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่องานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจต่อ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง ๕ ประเด็นโดยพึงพอใจป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ และสถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ตามลำดับ

**สรุป** ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๙ ดังแสดงในตาราง

**ตารางที่ ๔.๑** แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๐๐	๔.๗๖๐๐	.๓๗๕	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๕๘๐๐	.๕๕๑	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔๐๐	๔.๘๒๐๐	.๔๕๑	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐๐	๔.๘๒๐๐	.๔๐๖	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๖๘๐๐	.๔๖๐	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๑.๖ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔๐๐	๔.๘๕๐๐	.๓๒๑	๙๗.๐๐	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๗๕๑๗</b>	<b>.๖๒๘</b>	<b>๙๕.๐๓</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านช่องทางการให้บริการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	๔๐๐	๔.๖๕๐๐	.๓๗๕	๙๓.๐๐	มากที่สุด
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	๔๐๐	๔.๕๘๐๐	.๓๗๕	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๒.๓ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔๐๐	๔.๖๘๐๐	.๒๗๐	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๒.๔ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๖๒๐๐	.๑๔๘	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๒.๕ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔๐๐	๔.๘๕๐๐	.๓๒๕	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๒.๖ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔๐๐	๔.๕๗๐๐	.๒๓๓	๙๑.๔๐	มากที่สุด
๒.๗ มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	๔๐๐	๔.๖๒๐๐	.๑๙๐	๙๒.๔๐	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๖๕๒๙</b>	<b>.๓๘๘</b>	<b>๙๓.๐๖</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่ง กายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔๐๐	๔.๗๘๐๐	.๒๗๒	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๖๙๐๐	.๒๕๔	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ	๔๐๐	๔.๘๙๐๐	.๓๑๒	๙๗.๘๐	มากที่สุด

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๓.๔ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	๔๐๐	๔.๙๒๐๐	.๒๖๘	๙๘.๕๐	มากที่สุด
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐๐	๔.๘๗๐๐	.๒๑๓	๙๗.๕๐	มากที่สุด
๓.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๖๘๐๐	.๓๑๐	๙๓.๖๐	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	๔๐๐	๔.๘๐๕๐	.๖๑๘	๙๖.๑๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๐๐	๔.๘๕๐๐	.๒๗๕	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	๔๐๐	๔.๗๕๐๐	.๑๘๔	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๔.๓ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔๐๐	๔.๖๕๐๐	.๒๔๗	๙๓.๐๐	มากที่สุด
๔.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๔๐๐	๔.๘๒๐๐	.๒๑๓	๙๖.๕๐	มากที่สุด
๔.๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๐๐	๔.๘๗๐๐	.๒๙๔	๙๗.๕๐	มากที่สุด
<b>Meanอำนวยความสะดวก</b>	๔๐๐	๔.๗๘๘๐	.๔๗๘	๙๕.๗๖	มากที่สุด
<b>คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน</b>	๔๐๐	๔.๗๔๙๔	.๕๒๘	๙๔.๙๙	มากที่สุด

**๔.๑.๓ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔๐๐ คน ผลการวิจัยพบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจต่อ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม รวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๓ โดยประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุดทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการในระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า** ประชาชนชาวองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๕ โดยประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด ทั้ง ๗ ประเด็น ปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเข้าแก่งช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ และมีวิธีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา** ประชาชนชาวองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ ตามลำดับ

**ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า** ประชาชนชาวองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๑ โดยประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุดทั้ง ๕ ประเด็น โดยไม่พอใจในข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ตามลำดับ

**สรุป** ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๙ ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ ๔.๒ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๐๐	๔.๘๔๐๐	.๔๒๘	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๗๓๐๐	.๕๖๔	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔๐๐	๔.๘๐๐๐	.๔๘๔	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐๐	๔.๗๖๐๐	.๔๔๓	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๘๖๐๐	.๔๗๖	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๑.๖ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔๐๐	๔.๗๙๐๐	.๓๖๗	๙๕.๘๐	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๗๙๖๗</b>	<b>.๖๒๘</b>	<b>๙๕.๙๓</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านช่องทางการให้บริการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	๔๐๐	๔.๗๕๐๐	.๔๒๖	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	๔๐๐	๔.๗๘๐๐	.๔๒๖	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๒.๓ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔๐๐	๔.๘๒๕๖	.๓๖๔	๙๖.๕๑	มากที่สุด
๒.๔ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๘๕๑๒	.๓๑๐	๙๗.๐๒	มากที่สุด
๒.๕ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔๐๐	๔.๖๘๐๐	.๓๙๙	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๒.๖ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔๐๐	๔.๘๓๖๕	.๓๘๙	๙๖.๗๓	มากที่สุด
๒.๗ มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	๔๐๐	๔.๘๒๕๖	.๓๐๔	๙๖.๕๑	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๗๙๒๗</b>	<b>.๓๘๘</b>	<b>๙๕.๘๕</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่ง กายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔๐๐	๔.๗๕๔๐	.๒๙๔	๙๕.๐๘	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๘๖๕๙	.๒๗๐	๙๗.๓๒	มากที่สุด

๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	๔๐๐	๔.๕๔๐๐	.๓๙๓	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๓.๔ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ตอบข้อซักถาม	๔๐๐	๔.๘๔๔๖	.๓๑๐	๙๖.๘๙	มากที่สุด
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐๐	๔.๕๕๔๘	.๓๐๔	๙๑.๑๐	มากที่สุด
๓.๖ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๕๖๘๐	.๓๓๔	๙๑.๓๖	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๖๘๗๙</b>	<b>๐.๔๗๘</b>	<b>๙๓.๗๖</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Std.</b>	<b>ร้อยละ</b>	<b>แปรผล</b>
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	๔๐๐	๔.๕๑๖๐	.๓๑๓	๙๐.๓๒	มากที่สุด
๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	๔๐๐	๔.๕๘๖๐	.๒๑๘	๙๑.๗๒	มากที่สุด
๔.๓ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔๐๐	๔.๖๘๙๐	.๒๙๗	๙๓.๗๘	มากที่สุด
๔.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๔๐๐	๔.๘๔๖๙	.๒๖๔	๙๖.๙๔	มากที่สุด
๔.๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๐๐	๔.๘๖๕๐	.๓๖๐	๙๗.๓๐	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๗๐๐๖</b>	<b>.๔๗๘</b>	<b>๙๔.๐๑</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๗๔๔๕</b>	<b>.๓๘๓</b>	<b>๙๔.๘๙</b>	<b>มากที่สุด</b>

#### ๔.๑.๔ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานแก้ไขเรื่องราร้องทุกข์

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานแก้ไขเรื่องราร้องทุกข์ ซึ่งผู้ตอบ แบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัด สกลนคร จำนวน ๔๐๐ คน ผลการวิจัยพบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวองค์การบริหาร ส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจต่องานแก้ไขเรื่องราร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๗ โดยประชาชนมี ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ทั้ง ๖ ประเด็น โดยตรงพอใจมีการ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการ



ให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจต่องานแก้ไขเรื่องรวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิจังหวัดสกลนคร ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด ทั้ง ๗ ประเด็น โดยพึงพอใจมีกล่องรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีการให้บริการนอกเวลา มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวกตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจต่องานแก้ไขเรื่องรวร้องทุกข์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ โดยประชาชนพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการตามลำดับ

**ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** ผลการศึกษา ประชาชนชาวองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดทั้ง ๕ ประเด็น โดยพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

**สรุป** ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานแก้ไขเรื่องรวร้องทุกข์ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๓ ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ ๔. ๓ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานแก้ไข เรื่องราร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๔๐๐	๔.๘๑๗๕	.๔๕๗	๙๖.๓๕	มากที่สุด
๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๗๑๗๕	.๕๖๙	๙๔.๓๕	มากที่สุด
๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔๐๐	๔.๗๖๒๕	.๕๐๗	๙๕.๒๕	มากที่สุด
๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐๐	๔.๘๐๐๐	.๕๖๔	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๗๘๕๐	.๔๙๔	๙๕.๗๐	มากที่สุด
๑.๖ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔๐๐	๔.๘๔๗๕	.๓๙๓	๙๖.๙๕	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๗๘๘๓</b>	<b>๐.๖๒๘</b>	<b>๙๕.๗๗</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านช่องทางการให้บริการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔๐๐	๔.๘๑๒๕	.๔๔๕	๙๖.๒๕	มากที่สุด
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	๔๐๐	๔.๘๓๒๕	.๔๓๖	๙๖.๖๕	มากที่สุด
๒.๓ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔๐๐	๔.๘๖๗๕	.๓๗๕	๙๗.๓๕	มากที่สุด
๒.๔ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๘๘๒๕	.๓๒๒	๙๗.๖๕	มากที่สุด
๒.๕ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔๐๐	๔.๘๕๒๕	.๔๐๘	๙๗.๐๕	มากที่สุด
๒.๖ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔๐๐	๔.๗๙๕๐	.๔๐๔	๙๕.๙๐	มากที่สุด
๒.๗ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔๐๐	๔.๘๘๐๐	.๓๒๕	๙๗.๖๐	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๘๔๖๑</b>	<b>.๓๘๘</b>	<b>๙๖.๙๒</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔๐๐	๔.๘๘๕๐	.๓๑๙	๙๗.๗๐	มากที่สุด

๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๙๑๒๕	.๓๐๐	๙๘.๒๕	มากที่สุด
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๘๓๐๐	.๔๑๔	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๓.๔ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	๔๐๐	๔.๘๖๕๐	.๓๔๒	๙๗.๓๐	มากที่สุด
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐๐	๔.๘๗๗๕	.๓๒๘	๙๗.๕๕	มากที่สุด
๓.๖ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๘๕๐๐	.๓๕๘	๙๗.๐๐	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๘๗๐๐</b>	<b>.๖๑๘</b>	<b>๙๗.๔๐</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Std.</b>	<b>ร้อยละ</b>	<b>แปรผล</b>
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๐๐	๔.๘๗๕๐	.๓๓๑	๙๗.๕๐	มากที่สุด
๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	๔๐๐	๔.๙๒๗๕	.๒๖๐	๙๘.๕๕	มากที่สุด
๔.๓ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔๐๐	๔.๘๘๗๕	.๓๑๖	๙๗.๗๕	มากที่สุด
๔.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๔๐๐	๔.๘๙๕๐	.๓๐๗	๙๗.๙๐	มากที่สุด
๔.๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๐๐	๔.๘๒๐๐	.๓๘๕	๙๖.๔๐	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๘๘๑๐</b>	<b>.๔๗๘</b>	<b>๙๗.๖๒</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๘๔๖๔</b>	<b>.๓๘๓</b>	<b>๙๖.๙๓</b>	<b>มากที่สุด</b>

#### ๔.๑.๕ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔๐๐ คน ผลการวิจัยพบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๕ โดยประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุดทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจ มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ เป็น

อันดับแรก รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๓ โดยประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุดทั้ง ๗ ประเด็น โดยมีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย / เอกสาร เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ ตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๑ โดยประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดทั้ง ๖ ประเด็น โดยพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ตามลำดับ

**ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๑ โดยประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดทั้ง ๕ ประเด็น โดยพึงพอใจ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ตามลำดับ

**สรุป** ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ ดังแสดงในตาราง

**ตารางที่ ๔. ๔** แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการการแพทย์  
ฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๐๐	๔.๖๕๘๐	.๓๘๓	๙๓.๑๖	มากที่สุด
๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๗๕๙๐	.๕๕๓	๙๕.๑๘	มากที่สุด
๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔๐๐	๔.๘๖๕๐	.๔๕๖	๙๗.๓๐	มากที่สุด
๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐๐	๔.๕๖๔๔	.๔๐๑	๙๑.๒๙	มากที่สุด
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๘๕๔๐	.๔๒๘	๙๗.๐๘	มากที่สุด
๑.๖ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔๐๐	๔.๗๕๖๐	.๓๑๐	๙๕.๑๒	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๗๔๒๗</b>	<b>.๖๒๘</b>	<b>๙๔.๘๕</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านช่องทางการให้บริการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	๔๐๐	๔.๖๒๕๐	.๓๙๕	๙๒.๕๐	มากที่สุด
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	๔๐๐	๔.๗๕๘๐	.๔๐๔	๙๕.๑๖	มากที่สุด
๒.๓ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔๐๐	๔.๕๖๒๑	.๓๗๒	๙๑.๒๔	มากที่สุด
๒.๔ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๖๘๔๐	.๓๓๑	๙๓.๖๘	มากที่สุด
๒.๕ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔๐๐	๔.๕๒๖๔	.๓๙๒	๙๐.๕๓	มากที่สุด
๒.๖ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔๐๐	๔.๖๒๕๒	.๔๐๑	๙๒.๕๐	มากที่สุด
๒.๗ มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	๔๐๐	๔.๕๖๘๔	.๒๗๙	๙๑.๓๗	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๖๒๑๓</b>	<b>.๓๘๘</b>	<b>๙๒.๔๓</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๓.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่ง กายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔๐๐	๔.๕๖๕๔	.๒๕๕	๙๑.๓๑	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๘๕๔๖	.๒๓๐	๙๗.๐๙	มากที่สุด

๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๖๕๘๐	.๓๗๑	๙๓.๑๖	มากที่สุด
๓.๔ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	๔๐๐	๔.๘๕๕๖	.๒๗๙	๙๗.๐๙	มากที่สุด
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐๐	๔.๘๗๕๖	.๓๓๔	๙๗.๔๙	มากที่สุด
๓.๖ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๗๕๖๔	.๓๐๔	๙๕.๑๓	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๗๖๐๖</b>	<b>.๖๑๘</b>	<b>๙๕.๒๑</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Std.</b>	<b>ร้อยละ</b>	<b>แปรผล</b>
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๐๐	๔.๘๔๓๑	.๒๘๓	๙๖.๘๖	มากที่สุด
๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	๔๐๐	๔.๖๔๕๖	.๑๗๘	๙๒.๙๑	มากที่สุด
๔.๓ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔๐๐	๔.๖๘๘๐	.๒๖๔	๙๓.๗๖	มากที่สุด
๔.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๔๐๐	๔.๗๕๕๖	.๒๓๘	๙๕.๐๙	มากที่สุด
๔.๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๐๐	๔.๘๕๖๐	.๓๓๑	๙๖.๙๒	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๗๕๕๕</b>	<b>.๔๗๘</b>	<b>๙๕.๑๑</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๗๒๐๐</b>	<b>.๓๘๓</b>	<b>๙๔.๔๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

#### ๔.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิจังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องรวร้องทุกข์ และงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ในกระบวนการให้บริการ ๔ ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสอบถามประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ด้วยการใช้แบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ ชุดจากผลการสำรวจ สรุปได้ว่า

**งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส** ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕

คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๙ โดยถึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

**งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๙ โดยประชาชนพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานช่องทางการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

**งานแก้ไขเรื่องรื้อร้องทุกข์** ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๓ โดยพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่โทรหาบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

**งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน** ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

**สรุป** ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ทั้ง ๔ งาน คือ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องรื้อร้องทุกข์ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ ๔.๕ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

งานที่ประเมิน ประเด็นความพึงพอใจ	งานสงเคราะห์ ผู้สูงอายุ ผู้ พิการ ผู้ด้อยโอกาส	งานป้องกัน และ บรรเทา สาธารณภัย	งานแก้ไข เรื่องราว ร้องทุกข์	งาน บริการ การแพทย์ ฉุกเฉิน	เฉลี่ย
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๕	๔.๘๐	๔.๗๙	๔.๗๔	๔.๗๗
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๕	๔.๗๙	๔.๘๕	๔.๖๒	๔.๗๓
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๑	๔.๖๙	๔.๘๗	๔.๗๖	๔.๗๘
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๙	๔.๗๐	๔.๘๘	๔.๗๖	๔.๗๘
คะแนนเฉลี่ย	๔.๗๕	๔.๗๔	๔.๘๕	๔.๗๒	๔.๗๗
คิดเป็นร้อยละ	๙๔.๙๙	๙๔.๘๙	๙๖.๙๓	๙๔.๔๐	๙๕.๓๐
สรุประดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด



## บทที่ ๕ สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### ๕.๑ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ในการให้บริการ ๔ ด้าน

#### ๕.๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ของงานทั้ง ๔ งาน ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องราร้องทุกข์ และงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐

#### ๕.๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ของงานทั้ง ๔ งาน ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องราร้องทุกข์ และงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐

#### ๕.๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานทั้ง ๔ งาน ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องราร้องทุกข์ และงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

#### ๕.๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานทั้ง ๔ งาน ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องราร้องทุกข์ และงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

## ๕.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน

### ๕.๒.๑ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๙

### ๕.๒.๒ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๙

### ๕.๒.๓ งานแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกซ์

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกซ์ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๓

### ๕.๒.๔ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐

## สรุป

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ ๔ งาน ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขเรื่องราวจ้างทุกซ์ และงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ

ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐

### ๕.๓ ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

จากการลงพื้นที่ประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร คณะกรรมการได้รับฟังข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้

๑. ประชาชนมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ สนับสนุนถังขยะหน้าบ้าน เนื่องจากปัจจุบัน ชาวบ้านประสบปัญหาการทิ้งขยะ หรือ หาวิธีส่งเสริมการกำจัดขยะที่ถูกวิธี และเกิดประโยชน์
๒. การปรับปรุงถนนให้มีร่องระบายน้ำ เนื่องจากในช่วงฤดูฝนชาวบ้านส่วนใหญ่ประสบปัญหาน้ำท่วมขัง
๓. การแก้ไขปัญหาความเสียหายของถนนในปัจจุบัน ได้มีการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการใช้ปูนซีเมนต์ปะหน้าถนนที่เกิดการชำรุด ซึ่งเป็นวิธีที่เป็นการแก้ไขระยะสั้น ทั้งนี้ยังส่งผลให้ถนนที่แก้ไขนั้นเกิดปัญหา เนื่องจากระดับของการปะสูงกว่าระดับของถนน และถนนดังกล่าวมีรถบรรทุกขนาดใหญ่ขับผ่านประจำ ส่งผลให้ถนนชำรุดมากกว่าเดิม
๔. ปัญหาเสาเสพยึดติด ประชาชน ผู้ปกครอง อยากให้มีการรณรงค์ป้องกัน แก้ปัญหาเสาเสพยึดติดที่ระบาดในปัจจุบัน เพื่อหาแนวทางแก้ไข และแนวทางการป้องกัน
๕. อยากให้มีวิธีการป้องกันการขั้รถจักรยานยนต์ของวัยรุ่น เนื่องจากปัจจุบันวัยรุ่นมีค่านิยมที่ผิด โดยการขึ้นขอขบการขั้รถจักรยานยนต์ที่เร็ว และผาดโผน
๖. การเพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านในพื้นที่การปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ
๗. เพิ่มจำนวนครั้งของการพ่นหมอกควันป้องกันยุงลาย
๘. การเพิ่มจุดจ่ายไฟฟ้าในพื้นที่หนองแวงกับตลาดโพ้นไผ่ เนื่องจากชาวบ้านในบริเวณดังกล่าวไม่มีไฟฟ้าใช้ในครัวเรือน

## ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

## คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

วิทยาเขตสกลนคร

ที่ ๔๒๒ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ดำเนินโครงการโครงการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง ในเขตจังหวัดสกลนคร และจังหวัดที่ใกล้เคียง และเพื่อเป็นการสร้างโครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้แก่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๕ และข้อ ๖ แห่งระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการบริการวิชาการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พ.ศ.๒๕๕๑ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และเป็นประโยชน์แก่ทางราชการ ในกรณีนี้เพื่อให้การดำเนินงานประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย ขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ ดังนี้

## ๑. คณะกรรมการอำนวยการ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไชยชิต	ศรีภูธร	ประธานกรรมการ
๒. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร		รองประธาน
๓. ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร		กรรมการ
๔. คณบดีคณะทรัพยากรธรรมชาติ		กรรมการ
๕. คณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี		กรรมการ
๖. นางจุฑามาศ	ที่อร่าม	กรรมการและเลขานุการ
๗. นางสาวชลาลัย	เหง้าน้อย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

## หน้าที่

๑. ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำข้อปรึกษาทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
๒. ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้

๒. คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร	ภูศรีฐาน	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุมินทร	बैารธรรม	กรรมการ
๓. อาจารย์อาภา	อยู่สุข	กรรมการ
๔. อาจารย์วิไลพร	หงษ์ขุนทด	กรรมการ
๕. อาจารย์นุชนภา	แก้วมุงคุณ	กรรมการ
๖. อาจารย์พยอม	กบิลพัฒน์	กรรมการ
๗. อาจารย์ชัชชัย	รัตนะพันธ์	กรรมการ
๘. อาจารย์สีตลา	วงศ์กาฬสินธุ์	กรรมการ
๙. อาจารย์อติตยา	อู่จันทิ	กรรมการ
๑๐. นางสาวพุทธชาติ	พรหมบุรมย์	กรรมการ
๑๑. อาจารย์อนุชาติ	ไชยทองศรี	กรรมการ
๑๒. อาจารย์หทัยรัตน์	หอมไกรลาศ	กรรมการ
๑๓. อาจารย์ทิพวรรณ	ศิริมาต	กรรมการ
๑๔. อาจารย์ดาริกา	แสนพวง	กรรมการ
๑๕. อาจารย์วรรณิดา	สารีคำ	กรรมการ
๑๖. อาจารย์มานิตย์	सानอก	กรรมการ
๑๗. อาจารย์สมพงษ์	วะทันติ	กรรมการ
๑๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยณรงค์	ขาวทอง	กรรมการ
๑๙. อาจารย์เด็อนรุ่ง	สุวรรณโสภา	กรรมการ
๒๐. นางจุฑามาศ	ทีอร่าม	กรรมการ
๒๑. นางสาวนฤมล	สัทโส	กรรมการ
๒๒. อาจารย์พัชรี	ครองกิจศิริ	กรรมการ
๒๓. อาจารย์พุทธชาติ	ทองโคตร	กรรมการ
๒๔. อาจารย์สุดาพรรณ	อาจกล้า	กรรมการ
๒๕. อาจารย์สำเนียง	ลุนพัฒน์	กรรมการ
๒๖. อาจารย์ศรีบุญญ	ชัยวิเชียร	กรรมการ
๒๗. อาจารย์วินัย	หล้าวงษ์	กรรมการ
๒๘. อาจารย์วิระชัย	จรบุรมย์	กรรมการ
๒๙. นางสาวจันทิตา	แก้วทองมี	กรรมการ
๓๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา	พรหมเกษ	กรรมการ
๓๑. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๓๒. อาจารย์จิรวัดน์	ศุภโกศล	กรรมการ

๓๓. อาจารย์พานทอง	ศุภโกศล	กรรมการ
๓๔. อาจารย์ยุพิน	เรืองแจ้ง	กรรมการ
๓๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาติ	วรรณขาว	กรรมการ
๓๖. อาจารย์สุนันท์	แก้วอาษา	กรรมการ
๓๗. อาจารย์ชัญญาพัชญ์	จงจิตเจริญชัย	กรรมการ
๓๘. อาจารย์เพ็ญแข	วงศ์สุรียา	กรรมการ
๓๙. อาจารย์เสกสรร	พลสุวรรณ	กรรมการ
๔๐. อาจารย์ชัชฎา	หล้าวงษ์	กรรมการ
๔๑. อาจารย์ทรงยุทธ	ตันวัน	กรรมการ
๔๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ พ.ต.ธเนศวร์อุดม	จุมพลหล้า	กรรมการ
๔๓. อาจารย์ประสิทธิ์	ชาระ	กรรมการ
๔๔. อาจารย์ภัทรวรรณ	สำราญเลข	กรรมการ
๔๕. อาจารย์รัชดาพร	บุญกอง	กรรมการ
๔๖. นายวุฒิพงษ์	ฮามวงศ์	กรรมการ
๔๗. รองศาสตราจารย์ น.สพ.ชำนาญวิทย์	พรหมโคตร	กรรมการ
๔๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลันธร	วิชาศิลป์	กรรมการ
๔๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิทักษ์พล	พรอเนก	กรรมการ
๕๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรอนงค์	พวงชมพู	กรรมการ
๕๑. นายพิเชษฐ	เทพบำรุง	กรรมการ
๕๒. นางสาวกมลวรรณ	จงจิตต์	กรรมการ
๕๓. นางสาวมิ่งกมล	หงษาวงศ์	กรรมการ
๕๔. นางสาวพิลาศลักษณ์	ปานประเสริฐ	กรรมการ
๕๕. นางนุชจรี	สตาจ์รัตน์	กรรมการ
๕๖. นางสาววราลักษณ์	เกตุไพบูลย์	กรรมการ
๕๗. นางสาววาสนา	สกุลโนน	กรรมการ
๕๘. นางดวงพร	เทียนถาวร	กรรมการ
๕๙. นางสาวธัญญา	พากเพียร	กรรมการ
๖๐. นายสยาม	ประจูดทะเลศรี	กรรมการ
๖๑. นายมติ	นารามย์	กรรมการ
๖๒. อาจารย์ปานิสร่า	ประจูดทะเลศรี	กรรมการ
๖๓. นางสาวพนิดา	ไครลามเมา	กรรมการ
๖๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จักรศ	เมตตะอำรงค์	กรรมการ
๖๕. นางสาวภาณีชา	สัตนาโค	กรรมการ

๖๖.นางสาวชลาชัย

เห้าน้อย

กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

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

๓. คณะกรรมการประสานงาน

๑. นางสาวชลาชัย	เห้าน้อย	ประธานกรรมการ
๒. นางจุฑามาศ	ที่อร่าม	กรรมการ
๓. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๔. นางสาวนฤมล	สัพโส	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. ประสานการดำเนินงานกับคณะกรรมการดำเนินโครงการและองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร
๒. รายงานผลการดำเนินงานโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการ
๓. ประสานการจัดส่งรายงานความก้าวหน้าและรายงานฉบับสมบูรณ์ตามข้อกำหนดและข้อเสนอโครงการ

๔. ดำเนินการอื่นๆ ที่ประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการ

๕. คณะกรรมการเงินและบัญชี

๑. นางจุฑามาศ	ที่อร่าม	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวนฤมล	สัพโส	กรรมการ
๓. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๔. นางสาวชลาลัย	เหง้าน้อย	กรรมการและเลขานุการ


หน้าที่

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

ให้คณะกรรมการที่ได้รับคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

  
 (รองศาสตราจารย์เมษิต ศรีภูธร)  
 รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร  
 ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน



ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ของ.....องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ.....

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ.....องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ..... เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนคณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

ภูมิ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ให้ถูกต้องเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการของ.....องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ..... เป็นอย่างยิ่งคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับจะไม่มีการทบทวนท่านทางด้านารรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม  
คณะประเมินจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

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

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ**

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

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	งานส่งเสริมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม					งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					งานแก้ไขเรื่องร้องทุกข์					งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน				
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>																				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน																				
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ																				
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ																				
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน																				
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ																				
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง																				
<b>ด้านช่องทางบริการ</b>																				
1. มีช่องทางบริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ																				
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร																				
3. มีช่องทางบริการหลายช่องทาง																				
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ																				
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ																				

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส					งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					งานแก้ไขเรื่องรั่วร้องทุกข์					งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน				
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. เข้าถึงช่องทางบริการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก																				
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่																				
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>																				
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนใจดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม																				
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่																				
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ																				
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ																				
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ																				
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ																				
<b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>																				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ																				
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ																				
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด																				
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ																				
5. บ้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย																				

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค  
การวิเคราะห์ข้อมูล

		หมู่ที่			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	หมู่ที่ ๓ บ้านธาตุ	๒๒	๕.๕	๕.๕	๕.๕
	หมู่ที่ ๔ บ้านห้วยบาง	๑๐	๒.๕	๒.๕	๘.๐
	หมู่ที่ ๕ บ้านกุดตะกาบ	๔๓	๑๐.๘	๑๐.๘	๑๘.๘
	หมู่ที่ ๖ บ้านเหล่า	๓๕	๘.๘	๘.๘	๒๗.๕
	หมู่ที่ ๗ บ้านกุดพร้าว	๓๖	๙.๐	๙.๐	๓๖.๕
	หมู่ที่ ๘ บ้านขอนแก่น	๒๔	๖.๐	๖.๐	๔๒.๕
	หมู่ที่ ๙ บ้านหนองแวง	๑๘	๔.๕	๔.๕	๔๗.๐
	หมู่ที่ ๑๐ บ้านโพนไม้	๒๓	๕.๘	๕.๘	๕๒.๘
	หมู่ที่ ๑๑ บ้านภูแฉะ	๑๔	๓.๕	๓.๕	๕๖.๓
	หมู่ที่ ๑๒ บ้านโพนทอง	๑๒	๓.๐	๓.๐	๕๙.๓
	หมู่ที่ ๑๓ บ้านดงศรีชมภู	๒๔	๖.๐	๖.๐	๖๕.๓
	หมู่ที่ ๑๔ บ้านห้วยบาง	๒๐	๕.๐	๕.๐	๗๐.๓
	หมู่ที่ ๑๕ บ้านดงน้อย	๙	๒.๓	๒.๓	๗๒.๕
	หมู่ที่ ๑๗ บ้านกุดตะกาบทุ่ง	๒๒	๕.๕	๕.๕	๗๘.๐
	หมู่ที่ ๑๘ บ้านดาดโพนไม้	๔๑	๑๐.๓	๑๐.๓	๘๘.๓
	หมู่ที่ ๑๙ บ้านหนองแวงคำ	๒๗	๖.๘	๖.๘	๙๕.๐
	หมู่ที่ ๒๐ บ้านธาตุพัฒนา	๒๐	๕.๐	๕.๐	๑๐๐.๐
	Total	๔๐๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

		เพศ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	๑๕๑	๓๗.๘	๓๗.๘	๓๗.๘
	หญิง	๒๔๙	๖๒.๓	๖๒.๓	๑๐๐.๐
Total		๔๐๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

		อายุ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

	อายุไม่เกิน ๒๐ปี	๕๒	๑๓.๐	๑๓.๐	๑๓.๐
	อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๗	๔.๓	๔.๓	๑๗.๓
Valid	อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐๑	๕๐.๓	๕๐.๓	๖๗.๕
	อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๓๐	๓๒.๕	๓๒.๕	๑๐๐.๐
	Total	๔๐๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ระดับการศึกษาสูงสุด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
	ประถมศึกษา	๒๕๘	๖๔.๕	๖๔.๕	๖๔.๕
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๒	๑๓.๐	๑๓.๐	๗๗.๕
Valid	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๕๖	๑๔.๐	๑๔.๐	๙๑.๕
	ปวส.	๓๔	๘.๕	๘.๕	๑๐๐.๐
	Total	๔๐๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
	เกษตรกร	๓๐๓	๗๕.๘	๗๕.๘	๗๕.๘
	ผู้ประกอบการ	๖๗	๑๖.๘	๑๖.๘	๙๒.๕
Valid	ข้าราชการ	๑๘	๔.๕	๔.๕	๙๗.๐
	นักเรียน/นักศึกษา	๒	.๕	.๕	๙๗.๕
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๐	๒.๕	๒.๕	๑๐๐.๐
	Total	๔๐๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ความถี่ที่ห่านมารับบริการ ในรอบ ๑ ปี ที่ผ่านมา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	๑ ครั้ง/ปี	๓๖๑	๙๐.๓	๙๐.๓
	๒ - ๓ ครั้ง/ปี	๒	.๕	๙๐.๘

๔-๕ ครั้ง/ปี	๒๙	๗.๓	๗.๓	๙๘.๐
๖ ครั้งขึ้นไป/ปี	๘	๒.๐	๒.๐	๑๐๐.๐
Total	๔๐๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

### งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๔๐๐	๔.๗๖๐๐	.๓๗๕	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๕๘๐๐	.๕๕๑	๙๑.๖๐	มากที่สุด

๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔๐๐	๔.๘๒๐๐	.๔๕๑	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐๐	๔.๘๒๐๐	.๔๐๖	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๖๘๐๐	.๔๖๐	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๑.๖ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔๐๐	๔.๘๕๐๐	.๓๒๑	๙๗.๐๐	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๗๕๑๗</b>	<b>.๖๒๘</b>	<b>๙๕.๐๓</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Std.</b>	<b>ร้อยละ</b>	<b>แปรรผล</b>
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔๐๐	๔.๖๕๐๐	.๓๗๕	๙๓.๐๐	มากที่สุด
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	๔๐๐	๔.๕๘๐๐	.๓๗๕	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๒.๓ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔๐๐	๔.๖๘๐๐	.๒๗๐	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๒.๔ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๖๒๐๐	.๑๔๘	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๒.๕ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔๐๐	๔.๘๕๐๐	.๓๒๕	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๒.๖ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔๐๐	๔.๕๗๐๐	.๒๓๓	๙๑.๔๐	มากที่สุด
๒.๗ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔๐๐	๔.๖๒๐๐	.๑๙๐	๙๒.๔๐	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๖๕๒๙</b>	<b>.๓๘๘</b>	<b>๙๓.๐๖</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Std.</b>	<b>ร้อยละ</b>	<b>แปรรผล</b>
๓.๑ เจ้าหน้าที่ทีุ่ดจากสุภาพเรียบร้อย แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔๐๐	๔.๗๘๐๐	.๒๗๒	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๖๙๐๐	.๒๕๔	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๘๙๐๐	.๓๑๒	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	๔๐๐	๔.๙๒๐๐	.๒๖๘	๙๘.๔๐	มากที่สุด
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐๐	๔.๘๗๐๐	.๒๑๓	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๓.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๖๘๐๐	.๓๑๐	๙๓.๖๐	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๘๐๕๐</b>	<b>.๖๑๘</b>	<b>๙๖.๑๐</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Std.</b>	<b>ร้อยละ</b>	<b>แปรรผล</b>
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๐๐	๔.๘๕๐๐	.๒๗๕	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	๔๐๐	๔.๗๕๐๐	.๑๘๔	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๔.๓ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔๐๐	๔.๖๕๐๐	.๒๔๗	๙๓.๐๐	มากที่สุด
๔.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๔๐๐	๔.๘๒๐๐	.๒๑๓	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๔.๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๐๐	๔.๘๗๐๐	.๒๙๔	๙๗.๔๐	มากที่สุด
<b>Meanอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๗๘๘๐</b>	<b>.๔๗๘</b>	<b>๙๕.๗๖</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๗๔๙๔</b>	<b>.๕๒๘</b>	<b>๙๔.๙๙</b>	<b>มากที่สุด</b>

**งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๔๐๐	๔.๘๔๐๐	.๔๒๘	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๗๓๐๐	.๕๖๔	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔๐๐	๔.๘๐๐๐	.๔๘๔	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐๐	๔.๗๖๐๐	.๔๔๓	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๘๖๐๐	.๔๗๖	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๑.๖ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔๐๐	๔.๗๙๐๐	.๓๖๗	๙๕.๘๐	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๗๙๖๗</b>	<b>.๖๒๘</b>	<b>๙๕.๙๓</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านช่องทางการให้บริการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔๐๐	๔.๗๕๐๐	.๔๒๖	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	๔๐๐	๔.๗๘๐๐	.๔๒๖	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๒.๓ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔๐๐	๔.๘๒๕๖	.๓๖๔	๙๖.๕๑	มากที่สุด
๒.๔ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๘๕๑๒	.๓๑๐	๙๗.๐๒	มากที่สุด
๒.๕ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔๐๐	๔.๖๘๐๐	.๓๙๙	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๒.๖ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔๐๐	๔.๘๓๖๕	.๓๘๙	๙๖.๗๓	มากที่สุด
๒.๗ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔๐๐	๔.๘๒๕๖	.๓๐๔	๙๖.๕๑	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๗๙๒๗</b>	<b>.๓๘๘</b>	<b>๙๕.๘๕</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔๐๐	๔.๗๕๔๐	.๒๙๔	๙๕.๐๘	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๘๖๕๙	.๒๗๐	๙๗.๓๒	มากที่สุด
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๕๔๐๐	.๓๙๓	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	๔๐๐	๔.๘๔๔๖	.๓๑๐	๙๖.๘๙	มากที่สุด
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐๐	๔.๕๕๔๘	.๓๐๔	๙๑.๑๐	มากที่สุด
๓.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๕๖๘๐	.๓๓๔	๙๑.๓๖	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๖๘๗๙</b>	<b>๐.๔๗๘</b>	<b>๙๓.๗๖</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๐๐	๔.๕๑๖๐	.๓๑๓	๙๐.๓๒	มากที่สุด
๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	๔๐๐	๔.๕๘๖๐	.๒๑๘	๙๑.๗๒	มากที่สุด
๔.๓ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔๐๐	๔.๖๘๙๐	.๒๙๗	๙๓.๗๘	มากที่สุด
๔.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๔๐๐	๔.๘๔๖๙	.๒๖๔	๙๖.๙๔	มากที่สุด
๔.๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๐๐	๔.๘๖๕๐	.๓๖๐	๙๗.๓๐	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๗๐๐๖</b>	<b>.๔๗๘</b>	<b>๙๔.๐๑</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๗๔๔๕</b>	<b>.๓๘๓</b>	<b>๙๔.๘๙</b>	<b>มากที่สุด</b>



### งานแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๔๐๐	๔.๘๑๗๕	.๔๔๗	๙๖.๓๕	มากที่สุด
๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๗๑๗๕	.๕๖๙	๙๔.๓๕	มากที่สุด
๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔๐๐	๔.๗๑๗๕	.๕๐๗	๙๕.๒๕	มากที่สุด
๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐๐	๔.๘๐๐๐	.๔๖๔	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๗๘๕๐	.๔๙๔	๙๕.๗๐	มากที่สุด
๑.๖ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔๐๐	๔.๘๔๗๕	.๓๙๓	๙๖.๙๕	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๗๘๘๓</b>	<b>๐.๖๒๘</b>	<b>๙๕.๗๗</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านช่องทางการให้บริการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔๐๐	๔.๘๑๗๕	.๔๔๕	๙๖.๒๕	มากที่สุด
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	๔๐๐	๔.๘๓๒๕	.๔๓๖	๙๖.๖๕	มากที่สุด
๒.๓ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔๐๐	๔.๘๖๗๕	.๓๗๕	๙๗.๓๕	มากที่สุด
๒.๔ มีกลองเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๘๘๒๕	.๓๒๒	๙๗.๖๕	มากที่สุด
๒.๕ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔๐๐	๔.๘๕๒๕	.๔๐๘	๙๗.๐๕	มากที่สุด
๒.๖ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔๐๐	๔.๗๙๕๐	.๔๐๔	๙๕.๙๐	มากที่สุด
๒.๗ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔๐๐	๔.๘๘๐๐	.๓๒๕	๙๗.๖๐	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๘๔๖๑</b>	<b>.๓๘๘</b>	<b>๙๖.๙๒</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔๐๐	๔.๘๘๕๐	.๓๑๙	๙๗.๗๐	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๙๑๒๕	.๓๐๐	๙๘.๒๕	มากที่สุด
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๘๓๐๐	.๔๑๔	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	๔๐๐	๔.๘๖๕๐	.๓๔๒	๙๗.๓๐	มากที่สุด
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐๐	๔.๘๗๗๕	.๓๒๘	๙๗.๕๕	มากที่สุด
๓.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๘๕๐๐	.๓๕๘	๙๗.๐๐	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๘๗๐๐</b>	<b>.๖๑๘</b>	<b>๙๗.๕๐</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๐๐	๔.๘๗๕๐	.๓๓๑	๙๗.๕๐	มากที่สุด
๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	๔๐๐	๔.๙๒๗๕	.๒๖๐	๙๘.๕๕	มากที่สุด
๔.๓ สถานที่ให้บริการโดยรอบมีความสะอาด	๔๐๐	๔.๘๘๗๕	.๓๑๖	๙๗.๗๕	มากที่สุด
๔.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๔๐๐	๔.๘๙๕๐	.๓๐๗	๙๗.๙๐	มากที่สุด
๔.๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๐๐	๔.๘๒๐๐	.๓๘๕	๙๖.๕๐	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๘๘๑๐</b>	<b>.๔๗๘</b>	<b>๙๗.๖๒</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๘๖๖๔</b>	<b>.๓๘๓</b>	<b>๙๖.๙๓</b>	<b>มากที่สุด</b>

### งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๔๐๐	๔.๖๕๘๐	.๓๘๓	๙๓.๑๖	มากที่สุด
๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๗๕๙๐	.๕๕๓	๙๕.๑๘	มากที่สุด
๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔๐๐	๔.๘๖๕๐	.๔๕๖	๙๗.๓๐	มากที่สุด

๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐๐	๔.๕๖๔๔	.๔๐๑	๙๑.๒๙	มากที่สุด
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๘๕๔๐	.๔๒๘	๙๗.๐๘	มากที่สุด
๑.๖ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔๐๐	๔.๗๕๖๐	.๓๑๐	๙๕.๑๒	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๗๔๒๗</b>	<b>.๖๒๘</b>	<b>๙๔.๘๕</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางให้บริการ</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Std.</b>	<b>ร้อยละ</b>	<b>แปรผล</b>
๒.๑ มีช่องทางให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔๐๐	๔.๖๒๕๐	.๓๙๕	๙๒.๕๐	มากที่สุด
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	๔๐๐	๔.๗๕๘๐	.๔๐๔	๙๕.๑๖	มากที่สุด
๒.๓ มีช่องทางให้บริการหลายช่องทาง	๔๐๐	๔.๕๖๒๑	.๓๗๒	๙๑.๒๔	มากที่สุด
๒.๔ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔๐๐	๔.๖๘๔๐	.๓๓๑	๙๓.๖๘	มากที่สุด
๒.๕ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔๐๐	๔.๕๖๖๔	.๓๓๒	๙๐.๕๓	มากที่สุด
๒.๖ เข้าถึงช่องทางให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔๐๐	๔.๖๒๕๒	.๔๐๑	๙๒.๕๐	มากที่สุด
๒.๗ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔๐๐	๔.๕๖๘๔	.๒๗๙	๙๑.๓๗	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๖๒๑๓</b>	<b>.๓๘๘</b>	<b>๙๒.๔๓</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Std.</b>	<b>ร้อยละ</b>	<b>แปรผล</b>
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔๐๐	๔.๕๖๕๔	.๒๕๕	๙๑.๓๑	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๘๕๔๖	.๒๓๐	๙๗.๐๙	มากที่สุด
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔๐๐	๔.๖๕๘๐	.๓๗๑	๙๓.๑๖	มากที่สุด
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	๔๐๐	๔.๘๕๔๖	.๒๗๙	๙๗.๐๙	มากที่สุด
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐๐	๔.๘๗๔๖	.๓๓๔	๙๗.๔๙	มากที่สุด
๓.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔๐๐	๔.๗๕๖๔	.๓๐๔	๙๕.๑๓	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๗๖๐๖</b>	<b>.๖๑๘</b>	<b>๙๕.๒๑</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Std.</b>	<b>ร้อยละ</b>	<b>แปรผล</b>
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๐๐	๔.๘๔๓๑	.๒๘๓	๙๖.๘๖	มากที่สุด
๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	๔๐๐	๔.๖๔๕๖	.๑๗๘	๙๒.๙๑	มากที่สุด
๔.๓ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔๐๐	๔.๖๘๘๐	.๒๖๔	๙๓.๗๖	มากที่สุด
๔.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๔๐๐	๔.๗๕๔๖	.๒๓๘	๙๕.๐๙	มากที่สุด
๔.๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๐๐	๔.๘๔๖๐	.๓๓๑	๙๖.๙๒	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๗๕๕๕</b>	<b>.๔๗๘</b>	<b>๙๕.๑๑</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๔.๗๒๐๐</b>	<b>.๓๘๓</b>	<b>๙๔.๔๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

ภาคผนวก ช

ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร









## บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. ๔๓ น.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (๒๕๕๘). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มูมแบน จังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยมหิดล. ๑๐๐ น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. ๗๒ น.
- เนตร หงส์ไกรเลิศ. (๒๕๕๐). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. ๔๔ น.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. ๖๐ น.
- วิทยาลัยนครราชสีมา. (๒๕๕๕). รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕. วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. ๔๒ น.
- สุนารี แสนพยุห์. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ สาขารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ๑๕๑ น.
- อุทัย หิรัญโต. (๒๕๓๐). ระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: มาสเตอร์เพรส.
- กิตติ ภัคดิวัฒน์กุล. (๒๕๔๙). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : พิสิกส์เซ็นเตอร์
- Mullins L.J. (๑๙๖๙). Management and Organizational behavior. London: Pitman Publishing.
- Taro Yamane. (๑๙๖๗). Statistics: an introductory analysis. New York: Harper and Row.