



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

๒๕๖๓

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กันยายน ๒๕๖๓

คำนำ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ จากโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ “โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ” และโครงการ/กิจกรรมดีเด่น “โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563” โดยเป็นการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการต่อไป

การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ซึ่งคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการวิจัยอันเป็นความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษา กับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการให้บริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่น

คณะวิทยาการจัดการ ขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ใช้วิธีดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ และ 2) โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ จำนวน 370 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental selection) จากประชาชนทั้งหมด จำนวน 10,698 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ผลการศึกษา

1. โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจ 96.2

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามโครงการ ปรากฏว่า โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ส่วนโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละระดับความพึงพอใจมีค่าสูงสุด 97.2 รองลงมา คือ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพโครงการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.0, 95.6 และ 95.0 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ตามภารกิจจากโครงการพบว่า

ภารกิจการจัดทำแผนพัฒนาพื้นที่ภาคีและทะเบียนทรัพย์สินองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ 97.2 โดยด้านการอำนวยความสะดวกมีค่าร้อยละระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 98.4

ในส่วนของโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ 95.2 โดยด้านการบูรณาการ/ขั้นตอนการบริการมีค่าร้อยละระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 97.4

สรุปผลการประเมินตามมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1 โครงการจัดทำแผนพัฒนาพื้นที่ภาคีและทะเบียนทรัพย์สินองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 97.2

2 โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.2

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 96.2 ดังนั้น คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อยู่ในเกณฑ์คะแนนระดับ 10

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนนคุณภาพการให้บริการ
☒ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับ 10
☐ ไม่เกินร้อยละ 95	ระดับ 9
☐ ไม่เกินร้อยละ 90	ระดับ 8
☐ ไม่เกินร้อยละ 85	ระดับ 7
☐ ไม่เกินร้อยละ 80	ระดับ 6
☐ ไม่เกินร้อยละ 75	ระดับ 5
☐ ไม่เกินร้อยละ 70	ระดับ 4
☐ ไม่เกินร้อยละ 65	ระดับ 3
☐ ไม่เกินร้อยละ 60	ระดับ 2
☐ ไม่เกินร้อยละ 55	ระดับ 1
☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	ระดับ 0

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญภาพ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	10
แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ	13
แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในการบริการ	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
กรอบแนวคิดในการวิจัย	24
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลงมะไฟ	25
อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร	
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	36
สถานที่ดำเนินการวิจัย	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผลข้อมูล	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4	ผลการศึกษา	42
	ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปซึ่งแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
	ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร	45
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	51
	สรุปผลการศึกษา	51
	อภิปรายผล	55
	ข้อเสนอแนะ	56
บรรณานุกรม		58
ภาคผนวก		62
	แบบสอบถาม	63

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ความพึงพอใจในการบริการ	20
2.2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	24
2.3	องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร	25
2.4	แผนที่แสดงขอบเขตการปกครองและสภาพภูมิประเทศ ตำบลดงมะไฟ	28
3.1	คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และอาชีพ	52
3.2	คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	53
3.3	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ	54
3.4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามภารกิจจากโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคิดแยกขยะต้นทาง	55

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	เขตการปกครองแบ่งตามหมู่บ้าน จำนวนประชากร และจำนวนครัวเรือน	27
3.1	การคำนวณขนาดตัวอย่างย่อย	38
4.1	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	42
4.2	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงมะไฟ ในภาพรวมตามโครงการ	45
4.3	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงมะไฟ ในภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ	46
4.4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงมะไฟ โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินองค์การบริหาร ส่วนตำบลดงมะไฟ	47
4.5	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงมะไฟ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563	49

ที่มา และความสำคัญ

จากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ที่กำหนดหลักการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ราชกิจจานุเบกษา, 2545) ดังนั้น จึงทำให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการบูรณาการแก้ไขปัญหาด้านพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นรูปแบบของการปกครองที่มีการกระจายอำนาจจากรัฐไปยังหน่วยปกครองในระดับท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน และส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจัดการปกครองตนเอง และดำเนินกิจกรรมเพื่อผลประโยชน์ของรัฐ และผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยเฉพาะในปัจจุบันการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากกระบวนการพัฒนาประเทศทำให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบให้ชุมชนท้องถิ่นมีการขยายตัว เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซับซ้อนขึ้น ทั้งด้านการค้า การลงทุน การบริการ ตลอดจนการจ้างงาน แต่ในขณะเดียวกันก็เกิดปัญหาด้านการจัดบริการสาธารณะมากขึ้น เช่น การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การบริการสาธารณสุข ด้านเกษตรและชุมชน และด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในชุมชน เป็นต้น ในท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นเมืองแต่บทบาทของราชการส่วนภูมิภาคกลับลดน้อยลงด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากร จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความจำเป็นและสำคัญต่อประชาชนมากขึ้น

ประชาชนในพื้นที่ ในการให้บริการประชาชนทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะการให้บริการส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง เช่น งานบริการ การศึกษา งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานส่งเสริมการเกษตร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น องค์การบริหารส่วนตำบลได้ขยายการให้บริการไปสู่ประชาชน ในพื้นที่อย่างใกล้ชิดและให้ครอบคลุมมากที่สุด โดยเน้นหลักการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ เดิมเป็นสภาตำบล ซึ่ง แยกออกจากตำบลดงมะไฟ เมื่อปี พ.ศ. 2517 และได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ตามประกาศ ปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ยกฐานะเป็นเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยในราชกิจจานุเบกษา ฉบับ ประกาศทั่วไปเล่มที่ 113 ตอนพิเศษ 52ง ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2539

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ เป็น อบต.ขนาดกลาง ตั้งอยู่บนที่ดินของวัดศรี- สะอาด ซึ่งได้มอบที่ดินให้ใช้เป็นสถานที่สร้างอาคารศูนย์พัฒนาตำบลดงมะไฟ ที่ตั้งเลขที่ 444 หมู่ที่ 11 บ้านดงมะไฟประชาพัฒนา ตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เมื่อครั้งเป็นสภา ตำบล และได้ปรับปรุงเป็นอาคารที่ทำการองค์การบริหาร ส่วนตำบลดงมะไฟ โดยงบประมาณโครงการ พัฒนาตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 และในปีงบประมาณ 2550 สภามิมีมติให้สร้างที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ถนนสายดงมะไฟ-โนนสมบูรณ์ มีพื้นที่ปกครองในความรับผิดชอบ ประมาณ 78 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมหมู่บ้าน 12 หมู่บ้าน

องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่ในการ ให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์แก่ประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นการ สะท้อนความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และยังแสดงถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการปฏิบัติ ราชการ เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้พัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชน ในพื้นที่ให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามภารกิจการให้บริการ 2 ด้าน ได้แก่

- 1) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ
- 2) โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

2563

การประเมินความพึงพอใจจากคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านการอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพโครงการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 10,698 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 370 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ดังนี้

1. ประโยชน์เชิงนโยบาย ผู้บริหารเทศบาลสามารถนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ/กิจกรรม ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพื้นที่และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

2. ประโยชน์เชิงปฏิบัติ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ สามารถนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานกิจกรรมตามโครงการของหน่วยงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

3. ประโยชน์เชิงวิชาการ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการประเมินงานบริการด้านอื่น ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับจากการให้บริการตามโครงการ/กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่ได้รับบริการจากการให้บริการตามโครงการ/กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยได้รับผลจากโครงการ/กิจกรรมนั้น ๆ

3. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จากโครงการ 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการจัดทำแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ 2) โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

4. การบริการ หมายถึง การดำเนินโครงการโดยมีกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลลัพธ์ของการบริการนั้น ๆ

5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโครงการ และให้บริการด้วยความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีบุคลิกท่าทีและมารยาทที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์สุจริต ทำหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ รวมทั้งมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามและชี้แจงข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้

6. คุณภาพโครงการ หมายถึง ผลที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ ทั้งผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome) รวมทั้งการนำไปใช้ประโยชน์ จากโครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ และโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. สถานที่ดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผลข้อมูล

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ทำการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นจากประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 12 หมู่บ้าน ประกอบด้วย บ้านดงมะไฟ บ้านโพนก้างปลา บ้านดงขวาง บ้านนาแก บ้านนาทับแก บ้านเหล่านิกยุง บ้านหนองไผ่ บ้านโพนแดง บ้านดงน้อย บ้านโนนสมบูรณ์ บ้านดงมะไฟประชาพัฒนา และบ้านหนองไผ่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 10,698 คน

กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง และขนาดตัวอย่าง ดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง มีวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (accidental selection) (สุวิมล ติรภานันท์, 2557) เนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ มีความไม่แน่นอนในแต่ละช่วงเวลา ทำให้ไม่สามารถใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น

2. การกำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษา จะใช้วิธีการหาขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจ กรณีศึกษาค่าเฉลี่ยและไม่ทราบความแปรปรวนของประชากร ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2550, หน้า 143)

$$n = \frac{NZ^2 \sigma^2}{NE^2 + Z^2 \sigma^2}$$

โดย	n	คือ จำนวนตัวอย่างประชาชน
	N	คือ จำนวนประชาชนทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ
	Z	คือ ค่าสถิติ Z ตามระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด
	σ^2	คือ ค่าความแปรปรวนประชากร
	E	คือ ขนาดของความคลาดเคลื่อน

การศึกษาค้างนี้มีข้อมูลในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ได้แก่ จำนวนประชากร 10,698 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ดังนั้น $Z = 1.96$ และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 10 ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนั้น $E = 0.1\sigma$ และไม่ทราบค่าความแปรปรวนประชากร สามารถคำนวณขนาดตัวอย่าง ได้ดังนี้

$$n = \frac{10,698 (1.96)^2 \sigma^2}{10,698 (0.1 \sigma)^2 + (1.96)^2 \sigma^2}$$

$$n = 368.46 \approx 370$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้ คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ จำนวน 370 คน หลังจากนั้นจึงกำหนดขนาดตัวอย่างย่อยใน 12 หมู่บ้าน เพื่อสะท้อนการเป็นตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร โดยกำหนดขนาดตัวอย่างย่อยตามสัดส่วนจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2550 หน้า 89)

$$n_j = \frac{n}{N} \times N_j$$

โดย	n	คือ จำนวนตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ
	n_j	คือ จำนวนตัวอย่างย่อยตามสัดส่วนประชากร เมื่อ $j = 1, 2, \dots, 13$
	N	คือ จำนวนประชากรทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

ตารางที่ 3.1 การคำนวณขนาดตัวอย่างย่อย

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (N_i)	การคำนวณ	จำนวนตัวอย่าง (n_i)
1 บ้านดงระเโ	1,012	$= [370 / 10,698] \times 1,012$	36
2 บ้านโคกหนองนา	1,076	$= [370 / 10,698] \times 1,076$	38
3 บ้านดงพวง	676	$= [370 / 10,698] \times 676$	24
4 บ้านนาเม	1,500	$= [370 / 10,698] \times 1,500$	52
5 บ้านนาสามัคคี	1,053	$= [370 / 10,698] \times 1,053$	37
6 บ้านนาสามัคคี	729	$= [370 / 10,698] \times 729$	26
7 บ้านหนองไผ่	1,106	$= [370 / 10,698] \times 1,106$	39
8 บ้านโคกหนองนา	806	$= [370 / 10,698] \times 806$	28
9 บ้านดงน้อย	383	$= [370 / 10,698] \times 383$	14
10 บ้านโนนสนธิ์	483	$= [370 / 10,698] \times 483$	17
11 บ้านดงระเโพัฒนา	1,280	$= [370 / 10,698] \times 1,280$	45
12 บ้านหนองไผ่	594	$= [370 / 10,698] \times 594$	21
รวม	10,698		370

ที่มา จากการคำนวณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มีเครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีข้อคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการศึกษา และมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จากโครงการ 2 โครงการ ได้แก่ โครงการจัดทำแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ และโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563"

ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ความพึงพอใจจากคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านการอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพโครงการ

โดยคำถามในตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ และคำถามปลายเปิดส่วนของข้อเสนอแนะการให้บริการ และใช้มาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มาตราวัดแบบลิคเคอร์ต (Likert scale) ซึ่งใช้วัดทัศนคติสำหรับเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม (สุวิมล ติรภานันท์, 2557) มีค่าน้ำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 5 ระดับ ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 5 คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นข้อมูลปฐมภูมิจากการตอบแบบสอบถามของประชาชนที่เคยใช้บริการ ทั้งที่มารับบริการเองหรือการให้บริการนอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคมถึงเดือนกันยายน 2563 ตามจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ซึ่งจะใช้เป็นข้อมูลประกอบสำหรับการอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การวัดตำแหน่งข้อมูลด้วยค่าร้อยละ การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต และการวัดการกระจายของข้อมูลด้วยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ค่าร้อยละ (percentage) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2550, หน้า 52)

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

โดย p คือ ค่าร้อยละ

f คือ จำนวนความถี่ของรายการที่ต้องการวัดตำแหน่ง

N คือ จำนวนตัวอย่างทั้งหมด (ประชาชนผู้รับบริการ)

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetical mean) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2550, หน้า 65)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{N}$$

โดย $\bar{X}$ คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย

X_i คือ คะแนนความพอใจของผู้รับบริการแต่ละคน เมื่อ $i = 1, 2, \dots, N$

N คือ จำนวนตัวอย่างทั้งหมด (ประชาชนผู้รับบริการ)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) (ศิริ - กาญจนวาสี, 2550, หน้า 74)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (X_i - \bar{X})^2}{(N - 1)}}$$

โดย S.D คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจ

การประเมินผลข้อมูล

การประเมินผลข้อมูล แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. การประเมินระดับความพึงพอใจ ประเมินจากค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในแต่ละภารกิจการให้บริการ ตามเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 – 5.00 แปลว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.51 – 4.50 แปลว่า มีความพึงพอใจมาก

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 2.51 – 3.50 แปลว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 1.51 – 2.50 แปลว่า มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 1.00 – 1.50 แปลว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2. การประเมินคุณภาพการให้บริการ จากเกณฑ์การหาร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย} \times 100}{\text{คะแนนความพึงพอใจสูงสุด}}$$

โดยมีเกณฑ์คะแนนตัวชี้วัด ดังนี้

ร้อยละระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	คะแนนคุณภาพ การให้บริการ
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เก็ร้อยละ 95	9
ไม่เก็ร้อยละ 90	8
ไม่เก็ร้อยละ 85	7
ไม่เก็ร้อยละ 80	6
ไม่เก็ร้อยละ 75	5

ร้อยละระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	คะแนนคุณภาพ การให้บริการ
ไม่เก็ร้อยละ 70	4
ไม่เก็ร้อยละ 65	3
ไม่เก็ร้อยละ 60	2
ไม่เก็ร้อยละ 55	1
น้อยกว่าร้อยละ 50	0

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จากโครงการ 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ และ 2) โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งเป็นการประเมินความพึงพอใจ 2 ส่วน ส่วนแรกความพึงพอใจจากภารกิจการให้บริการ ส่วนที่สอง ความพึงพอใจจากคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพโครงการ โดยให้ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 370 ชุด หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปซึ่งแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจจากโครงการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 370 คน ได้ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	228	61.6
	หญิง	142	38.4
รวม		370	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ	อายุต่ำกว่า 20 ปี	10	2.7
	อายุ 20 - 29 ปี	45	12.2
	อายุ 30 - 39 ปี	73	19.7
	อายุ 40 - 49 ปี	124	33.5
	อายุ 50 - 59 ปี	82	22.2
	อายุ 60 ปีขึ้นไป	36	9.7
รวม		370	100.0
อาชีพ	รับราชการ/พนักงานของรัฐ	3	0.8
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	0.3
	พนักงานบริษัทเอกชน	24	6.5
	เกษตรกร	157	42.4
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	54	14.6
	รับจ้างทั่วไป	126	34.1
	อื่น ๆ	5	1.4
รวม		370	100.0
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	197	53.2
	มัธยมศึกษาตอนต้น	85	23.0
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	52	14.1
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	22	5.9
	ปริญญาตรี	14	3.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม		370	100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 1,500 บาท	12	3.2
	ระหว่าง 1,500 - 3,000 บาท	23	6.2
	ระหว่าง 3,001 - 5,000 บาท	84	22.7
	ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท	223	60.3
	ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท	21	5.7
	สูงกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	7	1.9
รวม		370	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 61.6 และเป็นเพศหญิง จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4

ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวนมากที่สุด 124 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมา มีอายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวนน้อยที่สุด 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวนมากที่สุด 157 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 และประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวนมากที่สุด 197 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวนมากที่สุด 223 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 3,001 - 5,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 1,500 - 3,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 1,500 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 15,000 บาท จำนวนน้อยที่สุด 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภาพรวม
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภาพรวม จะแสดงผลตาม
โครงการและคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ 4.2 – 4.3

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ
ในภาพรวมตามโครงการ

โครงการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียน ทรัพย์สินองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ	4.86	0.10	97.2	มากที่สุด
2. โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคัด แยกขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	4.76	0.14	95.2	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	4.81	0.09	96.2	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมตามโครงการ ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ
4.82 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจ 96.2

เมื่อพิจารณาระดับโครงการ พบว่า โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินองค์การ
บริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.2 ส่วนโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะต้นทาง ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.2

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ
ในภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	4.86	0.11	97.2	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.16	95.0	มากที่สุด
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	4.85	0.15	97.0	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพโครงการ	4.78	0.17	95.6	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	4.81	0.09	96.2	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ตามคุณภาพการให้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.2 คิดเป็นคุณภาพการให้บริการระดับ 10 (ร้อยละระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีร้อยละระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ 95.0 - 97.2 อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 10 โดยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ร้อยละระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 97.2 รองลงมา คือ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพโครงการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.0, 95.6 และ 95.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจจากโครงการ

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจจากโครงการ จะแสดงผลการประเมินตามคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ 4.4 – 4.5

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ
โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ				
1. การประชาสัมพันธ์โครงการ	4.85	0.15	97.0	มากที่สุด
2. การติดต่อประสานงานเพื่อทำกิจกรรมในโครงการฯ	4.82	0.38	96.4	มากที่สุด
3. กิจกรรมมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการฯ	4.85	0.36	97.0	มากที่สุด
4. ความเหมาะสมของลำดับขั้นตอนการจัดกิจกรรม	4.88	0.33	97.6	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมของช่วงเวลา/ระยะเวลาการทำกิจกรรม	4.84	0.36	96.8	มากที่สุด
	4.87	0.34	97.4	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. การอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการทำกิจกรรม	4.78	0.21	95.6	มากที่สุด
2. กริยามารยาท และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.74	0.44	94.8	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน	4.79	0.40	95.8	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	4.87	0.34	97.4	มากที่สุด
	4.74	0.44	94.8	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวก				
1. วัสดุ อุปกรณ์ มีเพียงพอต่อการทำกิจกรรม	4.92	0.16	98.4	มากที่สุด
2. มีเอกสารความรู้ประกอบการทำกิจกรรม	4.91	0.28	98.2	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหาร และเครื่องดื่ม	4.94	0.23	98.8	มากที่สุด
	4.91	0.29	98.2	มากที่สุด
ด้านคุณภาพโครงการ				
1. เป็นโครงการที่ช่วยเพิ่มความรู้เรื่องการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	4.87	0.20	97.4	มากที่สุด
2. การร่วมโครงการทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	4.88	0.33	97.6	มากที่สุด
3. ประโยชน์และความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการฯ	4.85	0.36	97.0	มากที่สุด
4. การนำความรู้การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินไปทำต่อในหมู่บ้านหรือชุมชน	4.85	0.35	97.0	มากที่สุด
	4.88	0.32	97.6	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.86	0.10	97.2	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของโครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.2 อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 10 เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านการอำนวยความสะดวก ร้อยละระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 98.4 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพโครงการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.4, 97.0 และ 95.6 ตามลำดับ และมีรายละเอียดคุณภาพการให้บริการแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละระดับความพึงพอใจมีค่าอยู่ระหว่าง 96.4 – 97.6 โดยหัวข้อประเมินด้านกิจกรรมมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการ ได้ค่าร้อยละระดับความพึงพอใจสูงที่สุด ส่วนค่าต่ำที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละระดับความพึงพอใจมีค่าอยู่ระหว่าง 94.8 – 97.4 โดยหัวข้อประเมินด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ได้ค่าร้อยละระดับความพึงพอใจสูงที่สุด ส่วนค่าต่ำที่สุด คือ ด้านการอธิบายชี้แจง แนะนำขั้นตอนการทำงาน และด้านความรวดเร็ว ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

ด้านการอำนวยความสะดวก ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละระดับความพึงพอใจมีค่าอยู่ระหว่าง 98.2 – 98.8 หัวข้อประเมินด้านมีเอกสารความรู้ประกอบ การทำกิจกรรม ได้ค่าร้อยละระดับความพึงพอใจสูงที่สุด ส่วนค่าต่ำที่สุด คือ ด้านความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์การทำงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในช่วงทำกิจกรรม

ด้านคุณภาพโครงการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละระดับความพึงพอใจมีค่าอยู่ระหว่าง 97.0 – 97.6 หัวข้อประเมินด้านการเป็นโครงการที่ช่วยเพิ่มความรู้ เรื่องการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินและการนำความรู้การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินไปทำต่อในหมู่บ้านหรือชุมชน ได้ค่าร้อยละระดับความพึงพอใจสูงที่สุด ส่วนค่าต่ำที่สุด คือ การร่วมโครงการทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน และด้านประโยชน์และความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ
โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	4.87	0.15	97.4	มากที่สุด
1. การประชาสัมพันธ์โครงการ	4.84	0.37	96.8	มากที่สุด
2. การติดต่อประสานงานเพื่อทำกิจกรรมในโครงการฯ	4.85	0.36	97.0	มากที่สุด
3. กิจกรรมมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการฯ	4.88	0.33	97.6	มากที่สุด
4. ความเหมาะสมของลำดับขั้นตอนการจัดกิจกรรม	4.88	0.33	97.6	มากที่สุด
5. ระยะเวลาและความสม่ำเสมอในการดำเนินโครงการ	4.91	0.29	98.2	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.24	94.2	มากที่สุด
1. การอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการทำกิจกรรม	4.71	0.45	94.2	มากที่สุด
2. กริยามารยาท และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.75	0.43	95.0	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน	4.72	0.45	94.4	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	4.66	0.47	93.2	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวก	4.78	0.26	95.6	มากที่สุด
1. วัสดุ อุปกรณ์ มีเพียงพอต่อการทำกิจกรรม	4.79	0.41	95.8	มากที่สุด
2. มีเอกสารความรู้ประกอบการบริการ	4.78	0.42	95.6	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.42	95.2	มากที่สุด
ด้านคุณภาพโครงการ	4.70	0.11	94.0	มากที่สุด
1. เป็นโครงการที่ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตจากบริหารจัดการขยะในครัวเรือนและในชุมชนได้	4.68	0.47	93.6	มากที่สุด
2. การร่วมโครงการทำให้ท่านตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการขยะในครัวเรือนและในชุมชน	4.70	0.46	94.0	มากที่สุด
3. ประโยชน์และความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการฯ	4.72	0.45	94.4	มากที่สุด
4. การนำความรู้ไปถ่ายทอดต่อให้คนในครอบครัวและเพื่อนบ้าน	4.71	0.46	94.2	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.76	0.14	95.2	มากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

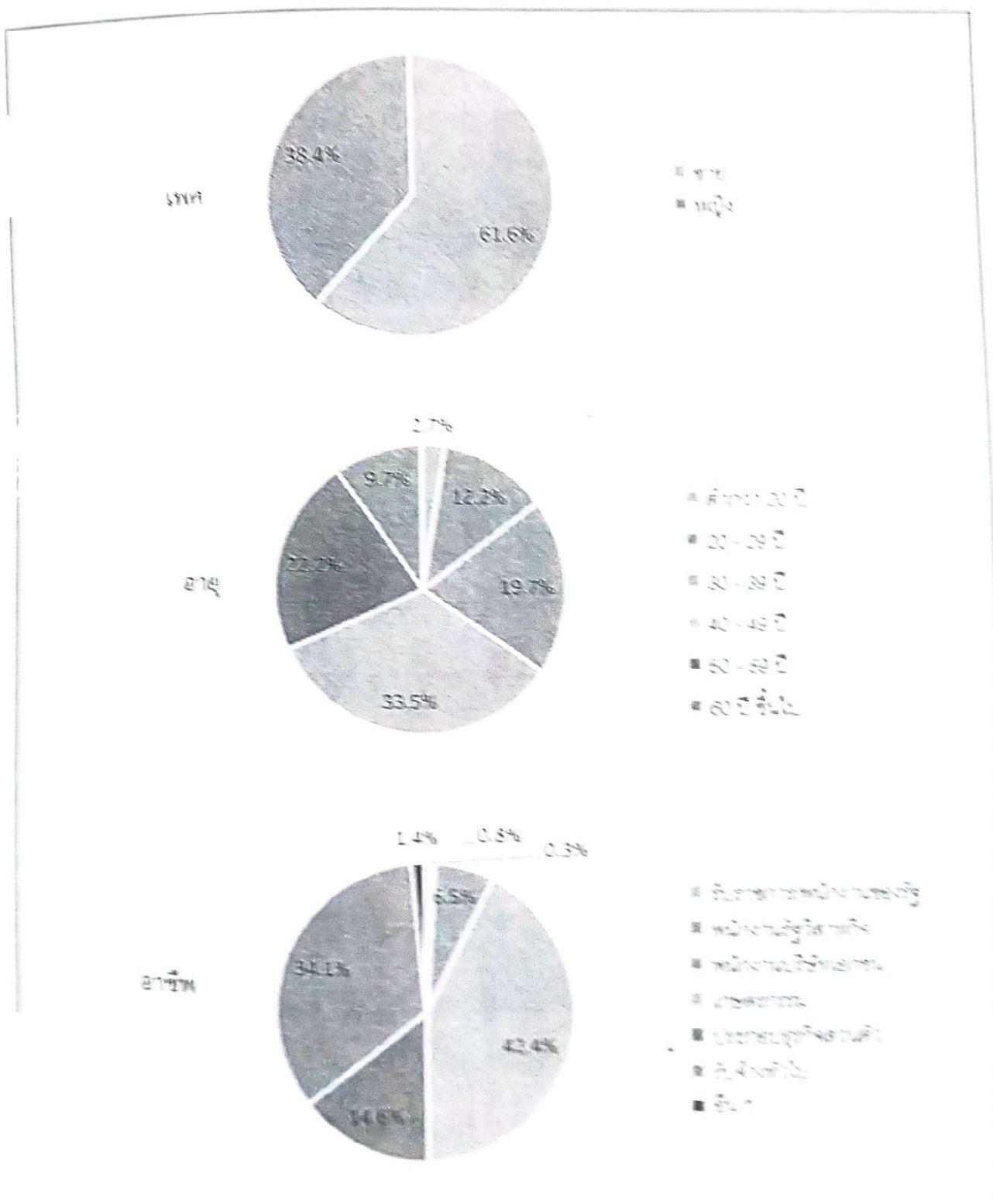
การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนคร จากโครงการ 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียน ทรัพย์สินองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ และ 2) โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะต้น ทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยประเมินความพึงพอใจ 2 ส่วน ส่วนแรกความพึงพอใจจาก การกิจ ส่วนที่สอง ความพึงพอใจจากคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพโครงการ โดยมีกลุ่ม ตัวอย่างเป็นประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ รวม 12 หมู่บ้าน จำนวน 370 คน จาก ประชากรทั้งหมด 10,698 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental selection) เครื่องมือที่ใช้ใน การศึกษาเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่เคยใช้บริการหรือได้รับบริการจากองค์การ บริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ด้วยมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มาตรวัดแบบลิคเคอร์ต (Likert scale) จากข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือน สิงหาคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2563 หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประเมินผลข้อมูล 2 แบบ คือ ประเมินระดับความพึง พอใจจากคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และประเมินคุณภาพการให้บริการจากค่าร้อยละระดับความพึง พอใจ

สรุปผลการศึกษา

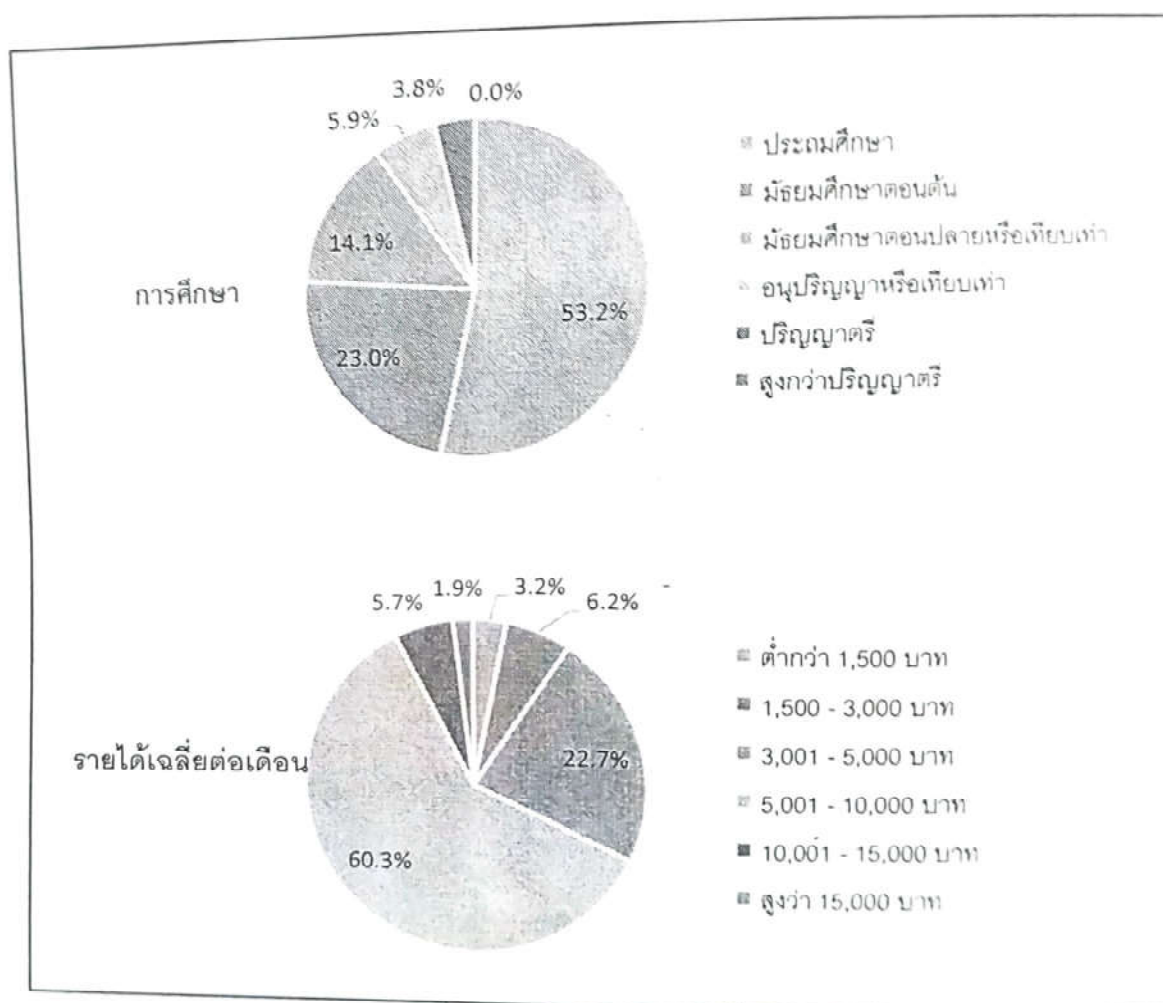
ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล และประชากร

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 370 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 228 คน คิดเป็น ร้อยละ 61.6 เพศหญิง จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 และอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 และประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวนน้อยที่สุด 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ดังรายละเอียดในภาพที่ 5.1



ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 197 คน คิดเป็น ร้อยละ 53.2 และไม่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ในด้านรายได้ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ 15,000 บาท จำนวนน้อยที่สุด 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ดังภาพที่ 5.2



ความพึงพอใจของประชาชนในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 96.2 อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 10

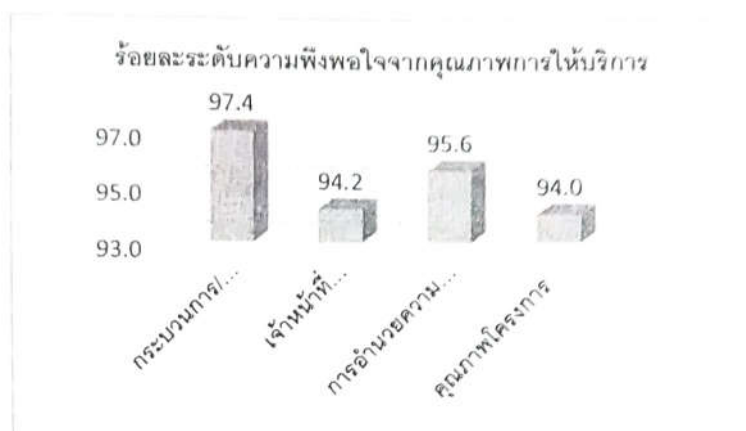
โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินองค์การบริหารส่วนตำบลส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 และ 4.76 ตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ 5.3 ส่วนความพึงพอใจของทั้ง 2 โครงการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ มีร้อยละเท่ากับ 97.2 และต่ำที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.0

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามภารกิจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการจัดทำทะเบียนทรัพย์สินองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดเท่ากับร้อยละ 97.2 โดยด้านการอำนวยความสะดวกมีระดับร้อยละ 98.4 น้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.6 ดังภาพที่ 5.3



ภาพที่ 5.3 โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ



ภาพที่ 5.4 โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะต้นทาง

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 2 โครงการ (โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ และโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563) ในระดับมากที่สุด โดยสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น อาทิ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี (วรณี เชาว์สุขุม และดวงตา สราญรัมย์, 2559) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี (มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 2558) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด (สุนารี แสนพยุห์, 2557) สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ ภายใต้การบริหารงานและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ ให้ความสำคัญด้านการให้บริการประชาชน และสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ตามตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์กร (Millet, 1954: ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ตามคุณภาพการให้บริการผ่านทางโครงการตามยุทธศาสตร์และโครงการดีเด่น ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับร้อยละ 96.2 และในประเด็นคุณภาพการบริการทุกประเด็นก็มีร้อยละระดับความพึงพอใจสูงตั้งแต่ร้อยละ 95.0 ขึ้นไป ตั้งแต่ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพโครงการ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์คุณภาพระดับ 10 (ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป) เพราะคุณภาพการให้บริการเหล่านี้ คือปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, 2548: พิมล เมฆสวัสดิ์, 2549) และเป็นการสะท้อนถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตาม

เหมาะสม มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างทันที การใช้บริการทำได้ง่าย สะดวก และมีบริการอย่างทั่วถึง รวมทั้งผู้ให้บริการต้องมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทดี ตลอดจนการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Lovelock, 1996)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ พบว่า การจัดทำโครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ และโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนเป็นอย่างมากด้วยเหตุผล ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ซึ่งหมายถึง กระบวนการในการดำเนินโครงการ โดยผู้จัดทำโครงการได้มีการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการ และมีช่วงเวลาในการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม รวมทั้งมีการทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งหมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในโครงการ โดยเป็นเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ซึ่งปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้นและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีทักษะความรู้คอยอธิบายชี้แจง แนะนำผู้เข้าร่วมโครงการอยู่ตลอด ด้านการอำนวยความสะดวก ในการดำเนินโครงการทางองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับทำกิจกรรมอย่างเหมาะสม

ดังนั้น การดำเนินโครงการตามภารกิจดังกล่าว จึงสอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและเป็นโครงการดีเด่น และมีการบูรณาการร่วมกับทุกฝ่ายทั้งภาครัฐและภาคประชาสังคม ทำให้การดำเนินโครงการประสบผลสำเร็จ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้าร่วมโครงการ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟและพื้นที่ใกล้เคียง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ทางผู้บริหารควรนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ควรนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้เห็นประโยชน์ของโครงการและเข้าร่วมโครงการมากขึ้น

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แม้ว่าจะมีผลการประเมินความพึงพอใจค่อนข้างสูงทุกด้าน แต่ด้านความรวดเร็วและความคล่องตัวในการปฏิบัติงานได้คะแนนต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้รวดเร็วมากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

- ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ
- รอบคลุมทุกงานบริการในแต่ละภารกิจ ตลอดจนการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการเพื่อจะได้
- นำผลการศึกษาไปปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ส่งผลใด ๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 29 ปี ☐ 30 - 39 ปี
☐ 40 - 49 ปี ☐ 50 - 59 ปี ☐ 60 ปี ขึ้นไป
- อาชีพ ☐ รับราชการ/พนักงานของรัฐ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ เกษตรกรรม
☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ อื่นๆ (ระบุ)
3. การศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (เมื่อยังชีพ บุตร/หลานให้ รายได้จากอาชีพ)
☐ ต่ำกว่า 1,500 บาท ☐ 1,500 - 3,000 บาท
☐ 3,001 - 5,000 บาท ☐ 5,001 - 10,000 บาท
☐ 10,001 - 15,000 บาท ☐ สูงกว่า 15,000 บาท

2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

5 หมายถึง ความพึงพอใจของเร

1. โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการฯ					
2. การติดต่อประสานงานเพื่อทำกิจกรรมในโครงการฯ					
3. กิจกรรมมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการฯ					
4. ความเหมาะสมของลำดับขั้นตอนการจัดกิจกรรม					
5. ความเหมาะสมของช่วงเวลา/ระยะเวลาการทำกิจกรรม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. การอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการทำแต่ละกิจกรรม					
2. กริยามารยาท และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน					
4. ความรวดเร็วและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน					
ด้านการอำนวยความสะดวก					
1. วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือเพียงพอต่อการทำกิจกรรม					
2. มีเอกสารความรู้ประกอบการทำกิจกรรมฯ					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในช่วงการทำกิจกรรม เช่น อาหารและเครื่องดื่ม					
ด้านคุณภาพของโครงการ					
1. เป็นโครงการที่ช่วยเพิ่มความรู้เรื่องการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน					
2. การร่วมโครงการทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน					
3. ประโยชน์และความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการฯ					
4. การนำความรู้การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินไปทำต่อในหมู่บ้านหรือชุมชน					

2. โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 256

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการฯ					
2. การติดต่อประสานงานการทำงานกิจกรรมในโครงการฯ					
3. กิจกรรมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการฯ					
4. ความเหมาะสมของลำดับขั้นตอนการจัดกิจกรรม					
5. ระยะเวลาและความสม่ำเสมอของการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. การอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการทำงานแต่ละกิจกรรม					
2. ทัศนคติการบริการ และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน					
4. ความรวดเร็วและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน					
ด้านการอำนวยความสะดวก					
1. วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการทำกิจกรรม					
2. มีเอกสารความรู้ประกอบการให้บริการ เช่น ใบปลิว แผ่นพับ					
3. สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยอำนวยความสะดวกในช่วงการทำงาน					
ด้านคุณภาพของโครงการ					
1. เป็นโครงการที่ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตจากบริหารจัดการขยะในครัวเรือนและในชุมชนได้					
2. การร่วมโครงการทำให้ท่านตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการขยะในครัวเรือนและในชุมชน					
3. ประโยชน์และความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการฯ					
4. การนำความรู้ไปถ่ายทอดต่อให้คนในครอบครัวและเพื่อนบ้าน					

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. สำนักบริหารงานทะเบียน. (2561). รายงานสถิติจำนวนประชากรและบ้าน ประจำปี พ.ศ. 2560. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง. สืบค้น 6 กันยายน 2561, จาก <http://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statTDD/>.
- จัชวาลย์ พัดศิวัช. (2554). คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัฐภาคย์.
- ติเรก ปัทมสิริวัฒน์ และกอบกุล รายนาค. (2552). การขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการจัดการบริการสาธารณะที่ดี. กรุงเทพฯ: ทีคิวพี.
- ดุขฎิ สวัสดิ์วิทยากร. (2551). รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า, วิทยาลัยการพัฒนการปกครองท้องถิ่น.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธีรพรรณ ไฉมัน. (2547). พระราชบัญญัติกำหนดแผนขึ้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. ใน นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ (บรรณาธิการ). สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย. หมวดที่ 2 โครงสร้างภายนอก ลำดับที่ 2. กรุงเทพฯ: ธรรมดาเพรส. สืบค้น 4 กันยายน 2560, จาก <http://kpi.ac.th/>.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). การปกครองส่วนท้องถิ่น. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2551). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- ระกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล (2539, 30 มกราคม). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 113 ตอนที่ 9 ง. หน้า 5. สืบค้น 2 กันยายน 2560, จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2539/D/009/5.PDF>.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: กราฟฟิคเฟออร์แมท (ไทยแลนด์).
- ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2532). การสร้างเครื่องมือวัดและประเมินผลการศึกษาพยาบาล. กรุงเทพฯ: ภาควิชาพยาบาลสาธารณสุขคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 (2545, 2 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก. หน้า 1-13. สืบค้น 2 กันยายน 2560, จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/00102281.PDF>.