



# รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

**2565**

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย 1) โครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟ ด้านกัยยาเสพติด 2) โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2565 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 384 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟด้านกัยยาเสพติด

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง แสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	216	56.25
หญิง	168	43.75
รวม	384	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 384 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	29	7.55
อายุ 20 - 29 ปี	56	14.58
อายุ 30 - 39 ปี	58	15.10
อายุ 40 - 49 ปี	98	25.52
อายุ 50 - 59 ปี	63	16.41
อายุ 60 ปีขึ้นไป	80	20.84
รวม	384	100.00

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 384 คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุ 40 - 49 ปีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.52 รองลงมาอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.84 รองลงมาอายุระหว่าง 50 - 59 ปี

จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.41 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	151	39.32
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	15.10
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	80	20.83
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	39	10.17
ปริญญาตรี	29	7.55
สูงกว่าปริญญาตรี	27	7.03
รวม	384	100.00

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 384 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 39.32 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 ระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.03 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	28	7.29
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	18	4.69
พนักงานงานบริษัทเอกชน	46	11.98
เกษตรกร	137	35.68
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	52	13.54
รับจ้างทั่วไป	78	20.31
อื่น ๆ (นักเรียน นักศึกษา)	25	6.51
รวม	384	100.00

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 384 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.68 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.31 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.98 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.69 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	30	7.81
ระหว่าง 2,000 - 4,000 บาท	48	12.50
ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท	116	30.21
ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท	89	23.18
ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท	61	15.87
สูงกว่า 10,000 บาท	40	10.43
รวม	384	100.00

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 384 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.21 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.18

ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.87 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาทจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตาราง 4.6 ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
โครงการแข่งขันกีฬาตงมะไฟต้านภัยยาเสพติด	4.94	0.34	98.80	มากที่สุด
โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ	4.97	0.33	99.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.96	0.335	99.10	มากที่สุด

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40 และลำดับสุดท้าย คือ โครงการแข่งขันกีฬาตงมะไฟต้านภัยยาเสพติด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.96	0.35	99.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.94	0.35	98.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.34	98.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.34	98.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.94	0.34	98.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติดโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.92 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.8-4.11 ดังนี้

ตาราง 4.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการโครงการแข่งขัน กีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย	4.80	0.34	96.00	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการ	4.95	0.38	99.00	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.79	0.35	95.80	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ โครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพ ติด	4.92	0.33	98.40	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการ ให้บริการโครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้าน ภัยยาเสพติด	4.88	0.38	97.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.96	0.35	98.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตบ  
มะไฟต้านภัยยาเสพติด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ  
โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ  
โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอน  
การให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.95 รองลงมาเป็นด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ  
โครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด ค่าเฉลี่ย 4.92 และภาพรวม พึงพอใจต่อ  
ขั้นตอนทางการให้บริการโครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด ค่าเฉลี่ย 4.88  
ตามลำดับ



ตาราง 4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด  
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและ ทั่วถึง	4.95	0.37	99.00	มากที่สุด
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อโครงการแข่งขัน กีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด	4.97	0.39	99.40	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อโครงการแข่งขันกีฬา ตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด	4.98	0.31	99.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.94	0.35	98.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตบ  
มะไฟต้านภัยยาเสพติด ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ  
โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ  
โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ภาพรวม พึงพอใจต่องานด้านรายได้  
หรือภาษี ค่าเฉลี่ย 4.98 รองลงมาใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานด้านรายได้หรือภาษี  
ค่าเฉลี่ย 4.97 และมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.95 ตามลำดับ

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด  
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้ม แย้มแจ่มใส	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.78	0.32	95.60	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการ ปฏิบัติงาน	4.69	0.38	93.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงาน ให้บริการโครงการแข่งขันกีฬาตบ มะไฟต้านภัยยาเสพติด	4.70	0.39	94.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการ ปฏิบัติงาน	4.96	0.32	99.20	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการโครงการแข่งขันกีฬาตบ มะไฟต้านภัยยาเสพติด	4.79	0.33	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.94	0.34	98.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตบ  
มะไฟต้านภัยยาเสพติด ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ  
โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ  
โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการ  
ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.96 รองลงมา ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส 4.87  
และภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพ  
ติด ค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ

ตาราง 4.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาדםมะไฟต้านภัยยาเสพติด  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสม สามารถเดินทางมารับบริการได้อย่าง สะดวกรวดเร็ว	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการ ให้บริการ	4.79	0.35	95.80	มากที่สุด
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในโครงการแข่งขันกีฬาדם มะไฟต้านภัยยาเสพติด	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการ ให้บริการที่ชัดเจน	4.68	0.32	93.60	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการ ให้บริการโครงการแข่งขันกีฬาדםมะไฟ ต้านภัยยาเสพติด	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ โครงการแข่งขันกีฬาדםมะไฟต้านภัยยา เสพติด ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.59	0.36	91.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและ เพียงพอ	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกโครงการแข่งขันกีฬาדםมะไฟต้าน ภัยยาเสพติด	4.86	0.38	97.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.92	0.34	98.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการโครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด ค่าเฉลี่ย 4.90 รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.88 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในโครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.87

#### ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.99	0.35	99.80-	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.98	0.34	99.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.33	98.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.97	0.33	99.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.97	0.33	99.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการส่งเสริมการ

พึงพอใจในตำบลดงมะไฟ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.99 คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมาเป็นด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 แต่ยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.13-4.16 ดังนี้

ตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานให้บริการโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเข้าถึงได้ง่าย	4.95	0.43	99.00	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.90	0.45	98.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.23	95.60	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.95	0.34	99.00	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานให้บริการโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ	4.77	0.33	95.40	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ	4.87	0.32	97.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.99	0.35	99.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการงานให้บริการโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเข้าถึงได้ง่าย และการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.95 รองลงมาเป็นความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.90 และภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟค่าเฉลี่ย 4.87 ตามลำดับ

ตาราง 4.14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.98	0.34	99.60	มากที่สุด
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	4.44	0.34	88.80	มาก
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.98	0.38	99.60	มากที่สุด
4. การให้บริการโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟเหมาะสม	4.95	0.35	99.00	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ	4.43	0.32	88.60	มาก
โดยรวม	4.98	0.34	99.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.75 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง และความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.98 รองลงมาเป็นการให้บริการโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.95 และใช้ระบบสารสนเทศเพื่อโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.44 ตามลำดับ

ตาราง 4.15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.45	0.33	89.00	มาก
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.56	0.33	91.20	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ	4.65	0.34	93.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.46	0.32	89.20	มาก
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ	4.33	0.31	86.60	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.94</b>	<b>0.33</b>	<b>98.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ ค่าเฉลี่ย 4.65 และให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี ประତିหรือรับ ค่าเฉลี่ย 4.56 ตามลำดับ

ตาราง 4.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.45	0.36	89.00	มาก
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ	4.39	0.35	87.80	มาก
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ	4.46	0.34	89.20	มาก
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนในโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ	4.57	0.33	91.40	มากที่สุด



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการในโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ	4.48	0.31	89.60	มาก
6. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการในโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ	4.48	0.31	89.60	มาก
7. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ในงานให้บริการโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.57	0.32	91.40	มากที่สุด
8. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
9. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของในโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ	4.55	0.32	91.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.97	0.33	99.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนในโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ และป้ายบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ ในงานให้บริการโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และภาพรวม

พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ  
ค่าเฉลี่ย 4.55 ตามลำดับ

### แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

ตาราง 4.17 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอ  
เมือง จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
โครงการแข่งขันกีฬาตบดงมะไฟตำบล งิ้วยาเสพตติ	4.94	0.34	98.80	มากที่สุด
โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวใน ตำบลดงมะไฟ	4.97	0.33	99.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.96	0.335	99.10	มากที่สุด

จากตาราง 4.17 พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุก  
งาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.10 โดยสรุปมีค่าร้อยละของระดับความพึง  
พอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไปทุกงาน และงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือ  
โครงการแข่งขันกีฬาตบดงมะไฟตำบลงิ้วยาเสพตติ และหากพิจารณาข้อคำถามที่มีค่าคะแนน  
น้อยกว่าข้อคำถามอื่น เพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการบริการในโครงการแข่งขันกีฬาตบ  
ดงมะไฟตำบลงิ้วยาเสพตติ จะพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัด  
สกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในประเด็นดังต่อไปนี้ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อ  
โครงการแข่งขันกีฬาตบดงมะไฟตำบลงิ้วยาเสพตติอย่างเหมาะสมและเพียงพอ การต้อนรับ  
ด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน สถานที่ตั้ง  
ของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ความสะอาด  
เรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการโครงการแข่งขันกีฬาตบดงมะไฟตำบลงิ้วยาเสพตติ ความ  
ทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการโครงการแข่งขันกีฬาตบดงมะไฟ

ด้านภัยยาเสพติดสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการในโครงการแข่งขันกีฬา  
คัมมะไฟด้านภัยยาเสพติด