



# รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

## 2564

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## คำนำ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ จากโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ “โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ” และโครงการ/กิจกรรมดีเด่น “โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานส่วนตำบลและผู้นำชุมชนผ่านการทำงานผ่านระบบการสื่อสารออนไลน์” โดยเป็นการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการต่อไป

การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ซึ่งคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการวิจัยอันเป็นความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษา กับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการให้บริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่น

คณะวิทยาการจัดการ ขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## บทสรุปผู้บริหาร

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ใช้วิธีดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ และ 2) โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานส่วนตำบลและผู้นำชุมชนผ่านการทำงานผ่านระบบการสื่อสารออนไลน์

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ จำนวน 370 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental selection) จากประชาชนทั้งหมด จำนวน 10,389 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

### ผลการศึกษา

1. โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจ 96.62 อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 10

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามโครงการ ปรากฏว่า โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ส่วนโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานส่วนตำบลและผู้นำชุมชนผ่านการทำงานผ่านระบบการสื่อสารออนไลน์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีร้อยละระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ 96.20 - 97.60 อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 10 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการร้อยละระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 97.60 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.40, 96.20 และ 95.40 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ตามภารกิจจากโครงการพบว่า

ภารกิจการจัดการจากโครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ 97.54 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าร้อยละระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 98.80

ในส่วนของโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานส่วนตำบลและผู้นำชุมชนผ่านการทำงานผ่านระบบการสื่อสารออนไลน์ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ 95.70 โดยด้าน ขั้นตอนการให้บริการมีค่าร้อยละระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 97.80

สรุปผลการประเมินตามมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 97.54
  2. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานส่วนตำบลและผู้นำชุมชนผ่านการทำงานผ่านระบบการสื่อสารออนไลน์” ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.70
- ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโครงการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 96.62
- ดังนั้น คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อยู่ในเกณฑ์คะแนนระดับ 10

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนนคุณภาพการให้บริการ
<input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับ 10
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	ระดับ 9
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	ระดับ 8
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	ระดับ 7
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	ระดับ 6
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	ระดับ 5
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	ระดับ 4
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	ระดับ 3
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	ระดับ 2
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	ระดับ 1
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	ระดับ 0