

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 384 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 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 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 39.32 รองลงมาเป็นการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 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

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 384 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.68 รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.31 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.98 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.69 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.21 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 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

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40 และลำดับสุดท้าย คือ โครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติดโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้าน

ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.92 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ 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 ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 แต่ยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ทุกงาน เช่น งานด้านการโยธา งานด้านการพัฒนากลุ่มอาชีพ เป็นต้น
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
4. หน่วยงานควรมีการให้ความรู้กับพนักงานที่ประจำศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาดงมะไฟต้านภัยยาเสพติดในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ประยุกต์เข้ากับการดำเนินภารกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเป็นการส่งเสริมด้านกีฬาอย่างยั่งยืน
5. หน่วยงานควรวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการจัดซื้อ จัดจ้าง วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่มีความทันสมัยในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

6. หน่วยงานควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับประชาชนผ่านรูปแบบการสื่อสารทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ประจำศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาตมพะไฟด้านภยยาเสพติด เพจเฟซบุ๊กประจำศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาตมพะไฟด้านภยยาเสพติด แอปพลิเคชันสำหรับบริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาตมพะไฟด้านภยยาเสพติด เป็นต้น

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตมพะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตมพะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

| | |
|--|--------------|
| โครงการแข่งขันกีฬาตมพะไฟด้านภยยาเสพติด | ร้อยละ 99.80 |
| โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลตมพะไฟ | ร้อยละ 99.40 |
| โดยรวม | ร้อยละ 99.10 |