

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย ประกอบด้วย งานด้านรายได้และภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านรายได้และภาษี
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
3. งานด้านสาธารณสุข
4. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และ

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน กรกฎาคม - สิงหาคม 2565 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก หมู่บ้านทั้งหมด 10 หมู่บ้าน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 104)

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

- ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 105)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
N แทน จำนวนคะแนน

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญชม ศรี
สะอาด. 2545 : 106)

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

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X แทน คะแนนแต่ละตัว
N แทน จำนวนคะแนน
 $\sum$ แทน ผลรวม

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 และเป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.06 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 และกลุ่มตัวอย่งน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

ขณะที่จำแนกตามกลุ่มอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.26 รองลงมา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.68 ถัดไปคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.21 รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.11 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

และเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.26 รองลงมา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.68 ถัดไปคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม
โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้าน

สาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านรายได้และภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้และภาษี โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่า 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ถัดไปคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ทุกงาน
2. หน่วยงานควรมานำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
4. องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆ อย่างพึงพอใจ
5. องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านรายได้และภาษี ด้วยการเพิ่มการให้บริการนอกสถานที่ การให้บริการให้คำปรึกษานอกเวลาราชการ ตลอดจนการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความเข้าใจความสำคัญของการจัดเก็บรายได้และภาษี เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน นอกจากนี้การเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุ

อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางค่านางานด้านรายได้และภาษี อาทิ เอกสารประชาสัมพันธ์ สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อประชาสัมพันธ์งานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร เป็นต้น ตลอดจนการปรับปรุงงานด้านรายได้และภาษี เพื่อช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร นอกจากนี้ควรยกระดับข้อมูลงานด้านรายได้และภาษี ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพงานด้านรายได้และภาษี

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ในด้านต่างๆ ดังนี้

งานด้านรายได้หรือภาษี	ร้อยละ 97.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ร้อยละ 97.20
งานด้านสาธารณสุข	ร้อยละ 96.80
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละ 97.40
โดยรวม	ร้อยละ 97.20

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ได้คะแนนเต็ม 10 คะแนน

- ☒ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80

- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 50