



รายงานโครงการวิจัยฉบับสมบูรณ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม
ประจำปีงบประมาณ 2564

โดย

นายชัยกร	บางศิริ
นายบุญเลิศ	โพธิ์ขำ
นางสาวถนอมวรรณ	ศรีวงษา
นางรุ่งรัตน์	จรคำ

ฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู เพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู ต่องานบริการประชาชน โดยมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจในด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู มีประชากร 3,732 คน โดยนำหลักทฤษฎี Non-Probability Sampling และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling ซึ่งการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 361 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ทุกอาชีพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) เท่ากับ 5 ระดับ สร้างขึ้นตามข้อกำหนดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ทั้งนี้ผลการศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 (\bar{X})=4.80, S.D.=0.61) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.09 (\bar{X})=4.81, S.D.=0.62) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 (\bar{X})=4.80, S.D.=0.60) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.71 (\bar{X})=4.79, S.D.=0.61) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.71 (\bar{X})=4.79, S.D.=0.62) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู**

งานบริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.80	0.60	96.05	มากที่สุด
2. ด้านรายได้หรือภาษี	4.79	0.61	95.71	มากที่สุด
3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.81	0.62	96.09	มากที่สุด
4. ด้านสาธารณสุข	4.79	0.62	95.71	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.80	0.61	95.89	มากที่สุด

ลงชื่อ.....

(นายบุญเลิศ โพธิ์ขำ)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....

(นายชัยกร บางศิริ)

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

แบบสรุปลักษณะการให้บริการ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม			
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
<input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 3,732 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.89 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.05 (2) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.71 (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.09 (4) งานด้านสาธารณสุข ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.71 การคำนวณ $= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$ $= \frac{96.05+95.71+96.09+95.71}{4}$ $= 95.89$
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1			
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0			

ลงชื่อ.....

(นายบุญเลิศ โพธิ์ขำ)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....

(นายชัยกร บางศิริ)

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.09 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.05 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.71 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.71 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพูมีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพูได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 (ได้ 10 คะแนน)