

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร	
ผู้วิจัย	อาจารย์ปานิสร	ประจุกะศรี
	อาจารย์จักรเศ	เมตตะธำรงค์
	อาจารย์พนิดา	ไกรลามเม
	อาจารย์ภาณิชา	สัตนาโค
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานวิทยาเขตสกลนคร	
ปี	พ.ศ. 2561	

บทคัดย่อ

การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และอุปสรรค ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2561 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการขยะรีไซเคิล) 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านการศึกษา โดยประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวนรวม 6,794 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยสามารถรวบรวมแบบสอบถามได้จำนวน 400 ชุดการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม ในเขตพื้นที่ครอบคลุม 10 หมู่บ้าน และโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม แบบวัดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ จำนวน 400 ชุด ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 - 59 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา ประกอบอาชีพประกอบเกษตรกรรม รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ความถี่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ โดยเฉลี่ย 2-3 ครั้งต่อปี ส่วนงานกองคลังเป็นงานที่ติดต่อเพื่อขอรับ

บริการมากที่สุด ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครรับทราบจากเสียงตามสายจากผู้นำชุมชน และเพื่อนบ้าน

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็น ร้อยละ 86.95 และงานที่มีผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.05 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่(โครงการขยะรีไซเคิล) มีค่าเฉลี่ย 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.65 และ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.70

คำสำคัญ: งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม , งานด้านสาธารณสุข , งานด้านการรักษาความสะอาดในที่(โครงการขยะรีไซเคิล) , งานด้านการศึกษา