

ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ผู้วิจัย ปาณิสรา ประจตุทะศรี
ดวงพร เทียนถาวร
พนิดา ไกรลามเมา
จักรศ เมตตะธำรงค์

มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานวิทยาเขตสกลนคร

ปี พ.ศ. 2560

บทคัดย่อ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการจากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร 6,794 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยสามารถรวบรวมแบบสอบถามได้จำนวน 400 ชุดการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 10 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากร ในแต่ละหมู่บ้านสำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 50-59 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ความถี่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ โดยเฉลี่ย 2-3 ครั้งต่อปี สำนักปลัดเป็นส่วนงานที่ติดต่อเพื่อ

ขอรับบริการมากที่สุด ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร รับทราบจากเสียงตามสายจากผู้นำชุมชน

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้พบว่าผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอ
สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.56
งานที่มีผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย
4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.24 รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80
งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.04 และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่
สาธารณะ (โครงการธนาคารขยะรีไซเคิล) มีค่าเฉลี่ย 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.16

คำสำคัญ: องค์การบริหารส่วนตำบลคือได้, ระดับความพึงพอใจในการรับบริการ