



รายงานโครงการวิจัยฉบับสมบูรณ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม
ประจำปีงบประมาณ 2564

โดย

นายชัยกร	บางศิริ
นายบุญเลิศ	โพธิ์ขำ
นางสาวถนอมวรรณ	ศรีวงษา
นางรุ่งรัตน์	จรคำ

ฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม

มิตินี้ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด				
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
<input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 4,781 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ร้อยละ 95.77 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.99 (2) งานด้านการศึกษา ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.57 (3) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.80 (4) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.78 (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.82 (6) งานด้านสาธารณสุข ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.64 การคำนวณ $= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$ $= \frac{95.99+95.57+95.80+95.78+95.82+95.64}{6}$ $= 95.77$
<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			

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี 5) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 6) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 6 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.99 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.82 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.78 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.64 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.57 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่างได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 (ได้ 10 คะแนน)

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงระหว่างมหาวิทยาลัยนครพนมกับองค์การบริหารส่วนตำบล โคกสว่าง อำเภอลาปลา จังหวัดนครพนม ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ.2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอลาปลา จังหวัดนครพนม ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนี้ ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล และคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยนครพนม จึงขอขอบคุณได้ ณ โอกาสนี้

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยนครพนม

กันยายน 2564

สารบัญ

	หน้า
มิติตี่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
คำนำ	ค
สารบัญ	ง-จ
สารบัญตาราง	ฉ-ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1-1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	1-5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	1-5
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1-6
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	1-6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	2-1
2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ	2-9
2.3 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน	2-13
2.4 แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	2-13
2.5 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง	2-17
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-27
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3-1
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	3-1
3.3 กระบวนการประเมินผล	3-2
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล	3-2
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3-2
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	3-3
3.8 การนำเสนอข้อมูล	3-5

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	4-1
4.2 ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-2
4.3 ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4-5
4.4 ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา	4-10
4.5 ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือ ป้องกันสาธารณภัย	4-15
4.6 ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	
4.7 ตอนที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4-20 4-25
4.8 ตอนที่ 7 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	
4.9 ตอนที่ 8 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม	4-30 4-35

บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย ละข้อเสนอแนะ

5.1 บทนำ	5-1
5.2 ผลการศึกษา	5-2
5.3 อภิปรายผล	5-4
5.4 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	5-5

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ก แบบสอบถาม

ข สภาพทั่วไปและภาพกิจกรรมประกอบการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

ค คณะผู้วิจัย