



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

2565

เสนอ

เทศบาลตำบลดอนเชียง

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุข ของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.853 คิดเป็นร้อยละ 97.06 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
2. งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี
3. งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ
4. งานด้านสาธารณสุข

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและ

ไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุข การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 370 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถาม ที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน สิงหาคม - กันยายน 2565 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก หมู่บ้านทั้งหมด 3 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 ศรีสะอาด. 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 370 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 60.27 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 39.73

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 รองลงมาอายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 อายุระหว่าง 20 - 29 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.43 อายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.89 และลำดับสุดท้ายคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ

หากจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 44.59 รองลงมาการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.68 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.41 ระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.82 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 370 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 55.95 รองลงามีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.76 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.05 พนักงานงานบริษัทเอกชน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.11 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.78 และรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.35 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 370 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 2,000 - 4,000 บาท จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 40.54 รองลงามีรายได้ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 25.68 มีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.86 มีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.19 มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.76 และมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.97 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.853 คิดเป็นร้อยละ 97.06 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.867 คิดเป็นร้อยละ 97.34 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.846 คิดเป็นร้อยละ 97.28 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.851 คิดเป็นร้อยละ 97.02 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนน และไฟฟ้าสาธารณะ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.850 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.851 คิดเป็นร้อยละ 97.02 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.870 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.857 คิดเป็นร้อยละ 97.14 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.82 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.867 คิดเป็นร้อยละ 97.34 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.873 คิดเป็นร้อยละ 97.46 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.868 คิดเป็นร้อยละ 97.36 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.860 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้า สาธารณะ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.850 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.858 คิดเป็นร้อยละ 97.16 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.847 คิดเป็นร้อยละ 96.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.846 คิดเป็นร้อยละ 97.28 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.858 คิดเป็นร้อยละ 97.16 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดไปคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.847 คิดเป็นร้อยละ 96.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

4. เทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆอย่างพึงพอใจ

5. เทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยศึกษาจากข้อมูลเชิงลึก และนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้ในการเป็นข้อมูลสารสนเทศในการบริหารงานให้ท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์และพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้นต่อไป

6. เทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงภาพการให้บริการงานด้านโยธการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุข ด้วยการเพิ่มโครงการหรือกิจกรรม อาทิ กิจกรรมการให้บริการนอกสถานที่ นอกเวลาราชการถึงหมู่บ้าน และการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในโครงการหรืองานด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านงานด้านโยธการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุข อาทิ หนังสือ เอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น ตลอดจนจุดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านโยธการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพของการให้บริการ รวมถึงคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะการมุ่งเน้นขยายขอบเขตการให้บริการอย่างทันเวลาข้อมูลงานด้านโยธการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุข

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านต่างๆ
ดังนี้

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ร้อยละ 97.02
งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี	ร้อยละ 97.34
งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ	ร้อยละ 97.00
งานด้านสาธารณสุข	ร้อยละ 97.28
โดยรวม	ร้อยละ 97.06

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 97.06 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