



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
การให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เสนอ

เทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน
จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอน
เชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัด
สกลนคร จำนวน 4 งาน คือ 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) งานด้านการ
จัดเก็บรายได้และภาษี 3) งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ และ 4)
งานด้านสาธารณสุข โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนใน
เขตพื้นที่รับบริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง
คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัด
สกลนคร เพื่อตอบสนองต่อประชาชนในท้องถิ่นต่อไป

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุข ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.35 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 367 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถาม ที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน กันยายน - ตุลาคม 2561 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก หมู่บ้านทั้งหมด 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 367 คน ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 367 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.04 กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคืออายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.53 รองลงมาคืออายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.98 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.08 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.99 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 41.96 รองลงมาคือมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 ระดับปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.73 ตามลำดับ

โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 44.14 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 อาชีพพนักงานงานบริษัทเอกชน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.53 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ อาชีพอื่น ๆ (นักเรียน, นักศึกษา) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.46 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 25.34 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.98 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 23.16 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.45 ตามลำดับ รวมทั้งรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.53 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.16 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเคืองอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.35 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุขค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.55 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.35 และถัดไปมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี และงานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.15 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเมือง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.35 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.92 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาอีกเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.81 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเมือง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษีโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.15 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.90 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเมือง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.15 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการค่าเฉลี่ย 4.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.90 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.80 ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเมือง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.55 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 ความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครทุกงาน เช่น งานด้านการศึกษา เป็นต้น
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครในด้านต่าง ๆ ดังนี้

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ร้อยละ 97.35
งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี	ร้อยละ 97.15
งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ	ร้อยละ 97.15
งานด้านสาธารณสุข	ร้อยละ 97.55
โดยรวม	ร้อยละ 97.35

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.35 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