



# รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ  
ให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง  
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

**๒๕๖๓**

เสนอ

เทศบาลตำบลดอนเชียง

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กันยายน ๒๕๖๓

## คำนำ

การสำรวจ“ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุข โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

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 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน

### 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 385 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถาม ที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน สิงหาคม - กันยายน 2563 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก 3 หมู่บ้าน 9 ชุมชน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

- 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

- 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. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 55.84 และเป็นเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.16 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.06 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรม จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.26 รองลงมา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.68 ถัดไปคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ตามลำดับ หากจำแนกตามระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.21 รองลงมาคือมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.11 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.53 รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.16 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดไปคือ งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึง

พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 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 ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี อาทิ กิจกรรมการส่งเสริมการพัฒนาชุมชนและการจัดสวัสดิการที่หลากหลาย เป็นต้น ตลอดจนจุดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งส่งผลต่อ

การยกระดับคุณภาพงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการจัดเก็บ  
รายได้และภาษี

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ  
ให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านต่างๆ  
ดังนี้

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	ร้อยละ 96.20
งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี	ร้อยละ 96.40
งานด้านโยธาการซ่อมบำรุงถนนและไฟฟ้าสาธารณะ	ร้อยละ 97.00
งานด้านสาธารณสุข	ร้อยละ 96.60
โดยรวม	ร้อยละ 96.60

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  
คิดเป็นร้อยละ 96.60 ได้คะแนนเต็ม 10 คะแนน

- ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60