



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย

อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลมาย

อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตุลาคม ๒๕๖๐

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 ด้าน คือ งานด้านจัดเก็บรายได้ งานด้านบริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการศึกษา โดยจัดเก็บข้อมูลประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนครที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนครโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ใน 4 ด้าน คือ

1. งานด้านจัดเก็บรายได้
2. งานด้านบริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนครเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ งานด้านบริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการศึกษา การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 380 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมาก และพื้นที่ศึกษาเป็นบริเวณกว้าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถาม ที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน กันยายน - ตุลาคม 2560 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก หมู่บ้านทั้งหมด 14 หมู่บ้าน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

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. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.00 กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.53 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.21 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคืออายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26ตามลำดับ

สำหรับอาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรรวม จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 36.05 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.42 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.53 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.74 รองลงมาคือการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.58 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ ขณะที่ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.79 รองลงมาคือรายได้สูงกว่า 10,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.58 มีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านบริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดไปคือ งานด้านจัดเก็บรายได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และ 4.80 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 96.00 และร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านบริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.00 ถัดไปคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดไปคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนครทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

มิตินี้ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนครในด้านต่างๆ ดังนี้

งานด้านจัดเก็บรายได้	ร้อยละ 96.80
งานด้านบริการจ่ายเบี้ยยังชีพ	ร้อยละ 97.60
ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	ร้อยละ 97.60
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละ 96.60
งานด้านการศึกษา	ร้อยละ 96.40
โดยรวม	ร้อยละ 97.00

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 97.00 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