



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย  
อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลมาย  
อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



## บทสรุปผู้บริหาร

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ใช้วิธีดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย ในงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ งานด้านการฝึกอาชีพสตรีหมู่บ้าน งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุข

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมาย จำนวน ๓๖๕ คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม (cluster sampling) และแต่ละกลุ่มเลือกตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental selection) โดยมีประชากรรวมทั้งหมด จำนวน ๖,๒๕๒ คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### ผลการศึกษา

๑. โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจ ๙๖.๒

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามงานบริการ ปรากฏว่า ทุกงานบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ งานด้านการฝึกอาชีพสตรีหมู่บ้าน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ และงานด้านสาธารณสุข คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละระดับความพึงพอใจมีค่าสูงสุดเท่ากับ ๙๖.๖ รองลงมา คือ ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๔, ๙๖.๒ และ ๙๕.๘ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร แยกตามงานบริการ

งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ โดยด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าร้อยละระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ๙๖.๘

งานด้านการฝึกอาชีพสตรีหมู่บ้าน ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ โดยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าร้อยละระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ๙๖.๖

งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐ โดยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าร้อยละระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๙๖.๖

งานด้านสาธารณสุข ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒ โดยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าร้อยละระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๙๖.๔

### สรุปผลการประเมินตามมิติที่ ๒ คุณภาพการให้บริการ

#### ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๖
๒. งานด้านการฝึกอาชีพสตรีหมู่บ้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔
๓. งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐
๔. งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๒

ในภาพรวมจากงานบริการทั้ง ๔ งาน ค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเท่ากับ ๙๖.๒ ดังนั้น คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมายนอยู่ในเกณฑ์คะแนนระดับ ๑๐

<u>ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</u>	<u>คะแนนคุณภาพการให้บริการ</u>
<input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	ระดับ ๑๐
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ ๙๕	ระดับ ๙
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ ๙๐	ระดับ ๘
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ ๘๕	ระดับ ๗
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ ๘๐	ระดับ ๖
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ ๗๕	ระดับ ๕
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ ๗๐	ระดับ ๔
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ ๖๕	ระดับ ๓
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ ๖๐	ระดับ ๒
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ ๕๕	ระดับ ๑
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	ระดับ ๐