



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย

อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลมาย

อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตุลาคม ๒๕๕๙

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนครใน 4 งาน คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านส่งเสริมอาชีพ และงานด้านสาธารณสุข

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ
2. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. งานด้านส่งเสริมอาชีพ
4. งานด้านสาธารณสุข

วิธีดำเนินการวิจัย

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน เพื่อทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 ชุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน กันยายน – ตุลาคม 2558 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง โดยการแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 ชุด ต่อ 1 กิจกรรม ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

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

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.16 อายุระหว่าง 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 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 36.05 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.42 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.16 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.89 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.79 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านส่งเสริมอาชีพค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 93.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายงานด้านไฟฟ้าสาธารณะค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**สรุปผลการความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร**

มิตินี้ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ในด้านต่างๆ ดังนี้

งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ	ร้อยละ 90.80
งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	ร้อยละ 91.00
งานด้านส่งเสริมอาชีพ	ร้อยละ 93.20
งานด้านสาธารณสุข	ร้อยละ 92.00
โดยรวม	ร้อยละ 91.80

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 91.80 ได้คะแนนเต็ม 9 คะแนน

- ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95.ขึ้นไป
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 50