



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง

อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง

อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กันยายน ๒๕๖๒

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 5 โครงการ ประกอบด้วย โครงการที่ 1 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การบริการลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิ เงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด โครงการที่ 2 งานจัดเก็บรายได้ การบริการจดทะเบียนพาณิชย์ โครงการที่ 3 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านบรรเทาปัญหาภัยแล้ง โครงการที่ 4 งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข การบริการประชาชนด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพกู้ภัย) และโครงการที่ 5 งานโยธา การออกหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้างในที่ดิน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม - เดือนกันยายน 2562 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 7 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนครโดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โครงการที่ 1 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การบริการลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิ เงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โครงการที่ 2 งานจัดเก็บรายได้ การบริการจดทะเบียนพาณิชย์

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โครงการที่ 3 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านบรรเทาปัญหาภัยแล้ง

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โครงการที่ 4 งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข การบริการประชาชนด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพกู้ภัย)

ตอนที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โครงการที่ 5 งานโยธา การออกหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้างในที่ดิน

แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตารางแสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	180	46.15
หญิง	210	53.85
รวม	390	100.0

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.26 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 ถัดไป มีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74 และ ลำดับสุดท้าย มีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.42 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตาราง 4.6 ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
โครงการที่ 1 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การบริการลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิ เงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	4.81	0.19	96.20	มากที่สุด
โครงการที่ 2 งานจัดเก็บรายได้ การบริการจดทะเบียนพาณิชย์	4.83	0.19	96.60	มากที่สุด
โครงการที่ 3 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านบรรเทาปัญหาภัยแล้ง	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
โครงการที่ 4 งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข การบริการประชาชนด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพกู้ภัย)	4.83	0.11	96.60	มากที่สุด
โครงการที่ 5 งานโยธา การออกหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้างในที่ดิน	4.80	0.12	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด

เป็นร้อยละ 96.60 ลำดับถัดไปคือ โครงการที่ 1 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การบริการลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิ เงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และ ลำดับสุดท้ายคือ โครงการที่ 5 งานโยธา การออกหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้างในที่ดิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ในโครงการต่างๆ ดังนี้

โครงการที่ 1 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การบริการลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	ร้อยละ 96.20
โครงการที่ 2 งานจัดเก็บรายได้ การบริการจดทะเบียนพาณิชย์	ร้อยละ 96.60
โครงการที่ 3 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	
ด้านบรรเทาปัญหาภัยแล้ง	ร้อยละ 97.00
โครงการที่ 4 งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข การบริการประชาชนด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพกู้ภัย)	ร้อยละ 96.60
โครงการที่ 5 งานโยธา การออกหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้างในที่ดิน	ร้อยละ 96.00
โดยรวม	ร้อยละ 96.40

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 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