

รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ
ของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่
อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

ประจำปีงบประมาณ 2564

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยนครพนม

จังหวัดนครพนม

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ และนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 384 คน จากประชากร 9,145 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบ Convenience Sampling โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ และส่วนที่ 3 ข้อมูลข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่ควรปรับปรุงของการใช้บริการของประชาชน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 31-50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.23
2. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.58
3. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.16
4. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 95.19

เมื่อสรุป ความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวม พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 95.29 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้บริการ พบว่า มีคะแนนการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

ข้อเสนอแนะ

เทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ ควรนำเอาข้อเสนอแนะจากประชาชนมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

เชิงนโยบาย

1. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

เชิงปฏิบัติการ

1. จัดให้มีขั้นตอนการดำเนินงานและระเบียบแบบฟอร์มที่เหมาะสม
2. ควรให้คำแนะนำและความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ

เชิงวิชาการ

1. การศึกษาในครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษา มาปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล เกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงระบบการทำงานต่อไป

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ อำเภอเมือง
มุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานในงานบริการ 4 งาน
ได้แก่ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านสาธารณสุข โดยใช้แบบสอบถาม
เป็นเครื่องมือการประเมินความพึงพอใจตามกรอบงาน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในการนี้คณะผู้วิจัยได้ออกสำรวจและจัดเก็บข้อมูลภาคสนามซึ่งกระจายครอบคลุม
ทุกหมู่บ้าน ภายใต้การให้บริการของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ที่รับผิดชอบ เพื่อให้ได้ข้อมูล
ที่สามารถใช้เป็นตัวแทนแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ดังกล่าว จากการทำงานทั้งภาคสนามและ
การวิเคราะห์ข้อมูลในสำนักงาน ทำให้ได้ผลการวิเคราะห์ตามหลักวิชาการที่เป็นการสะท้อนให้เห็นถึง
ผลการปฏิบัติงาน ที่สามารถจะนำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินและปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน
ขององค์กรต่อไป

คณะทำงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการศึกษาจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของ
ท่านและขอขอบคุณที่ให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการทำงานของสถาบัน จนทำให้ผลการศึกษา
ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คณะผู้จัดทำ

มหาวิทยาลัยนครพนม

กันยายน 2564

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน	34
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4 ผลการศึกษา	38
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยขอเสนอแนะ	61
5.1 สรุปผลการศึกษา	61
5.2 ข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	65