

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของคณะทำงานวิจัยและพัฒนา คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ในการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการต่อประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของหน่วยงาน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

20 กันยายน 2566

ชื่อเรื่องงานวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา  
อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

คณะผู้วิจัย : ณิชพันธุ์ ปิตินิยมโรจน์  
ผู้อำนวยการ  
แผนงานวิจัย : รองศาสตราจารย์ ดร.สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ  
สังกัด : คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

### บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ผลการศึกษา พบว่า

ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่ที่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ(ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565เป็นต้นมา) เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59 โดยมีอายุระหว่าง 51-60 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 36 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43 อาชีพส่วนใหญ่คือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 25 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 2-3 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 54 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 32

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากันโดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ ส่วนที่มีต่อการให้บริการ ทั้งของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมการประเมินได้ เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วง ร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

#### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล ตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจรวมด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ย 9.71 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวม ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

#### 2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจรวมด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ย 9.72 คิดเป็น คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุป ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวม ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

#### 3) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการของเทศบาล ตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจรวมด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ย 9.75 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุป ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวม ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100

#### 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาล ตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจรวมด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ย 9.75 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย 96-100