

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลกลาง
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุจิตตรา หงษ์ยนต์
อาจารย์อรพินท์ วงศ์ก่อ

โครงการความร่วมมือระหว่าง
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีและ
องค์การบริหารส่วนตำบลกลาง

ลิขสิทธิ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง

บทคัดย่อ

หัวข้อ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกลาง
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

ผู้วิจัย สุจิตตรา หงษ์ยนต์ และอรพินท์ วงศ์ก่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ซึ่งในแต่ละงานบริการได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข รวมทั้งสิ้น จำนวน 800 กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 ภารกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.80) เทียบระดับได้ที่ 96.00% เมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละภารกิจพบว่า

1. การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) เทียบระดับได้ที่ 95.20% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

- 1.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) เทียบระดับได้ที่ 96.00%
- 1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) เทียบระดับได้ที่ 95.40%
- 1.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) เทียบระดับได้ที่ 95.20%

1.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) เทียบระดับได้ที่ 94.60%

2. การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) เทียบระดับได้ที่ 95.80% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

2.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) เทียบระดับได้ที่ 96.40%

2.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) เทียบระดับได้ที่ 95.80%

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78) เทียบระดับได้ที่ 95.60%

3. การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) เทียบระดับได้ที่ 96.60% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

3.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่ 97.00%

3.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) เทียบระดับได้ที่ 96.60%

3.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) เทียบระดับได้ที่ 96.40%

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) เทียบระดับได้ที่ 96.20%

4. การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) เทียบระดับได้ที่ 96.20% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

4.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) เทียบระดับได้ที่ 97.60%

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80%

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78) เทียบระดับได้ที่ 95.60%

4.5 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) เทียบระดับได้ที่ 95.20%

5. การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78) เทียบระดับได้ที่ 95.60% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

5.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80%

5.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) เทียบระดับได้ที่ 96.40%

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) เทียบระดับได้ที่ 94.60%

5.4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71) เทียบระดับได้ที่ 94.20%