

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่
อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ 2560

อาจารย์ ดร.ประไพพิศ เลียบสือตระกูล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์บัณฑิตฤทธิ์ สุนบุญรัตน์
อาจารย์อรพินท์ วงศ์ก่อ

โครงการความร่วมมือระหว่าง
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีและ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่

ลิขสิทธิ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่

บทคัดย่อ

หัวข้อ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่
อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี
ผู้วิจัย ประไพพิศ เลียบสือตระกูล และคณะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ 2560 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งในแต่ละงานบริการได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ประจำปีงบประมาณ 2560 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รวมทั้งสิ้นจำนวน 370 กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 ภารกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.65) เทียบระดับได้ที่ 93.00% เมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละภารกิจ พบว่า

1. การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) เทียบระดับได้ที่ 93.00% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.74) เทียบระดับได้ที่ 94.80%

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) เทียบระดับได้ที่ 93.00%

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) เทียบระดับได้ที่ 92.80%

1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) เทียบระดับได้ที่ 91.20%

2. การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) เทียบระดับได้ที่ 91.60% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) เทียบระดับได้ที่ 96.40%
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) เทียบระดับได้ที่ 93.40%
- 2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) เทียบระดับได้ที่ 92.20%
- 2.4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.49) เทียบระดับได้ที่

89.80%

3. การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) เทียบระดับได้ที่ 94.00% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) เทียบระดับได้ที่ 96.00%
- 3.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) เทียบระดับได้ที่ 94.40%
- 3.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) เทียบระดับได้ที่ 93.60%
- 3.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) เทียบระดับได้ที่ 93.40%

4. การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) เทียบระดับได้ที่ 91.20% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) เทียบระดับได้ที่ 92.80%
- 4.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) เทียบระดับได้ที่ 90.20%
- 4.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) เทียบระดับได้ที่ 89.60%

5. การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) เทียบระดับได้ที่ 92.20% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

- 5.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) เทียบระดับได้ที่ 92.60%
- 5.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) เทียบระดับได้ที่ 92.00%
- 5.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) เทียบระดับได้ที่ 91.80%
- 5.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) เทียบระดับได้ที่ 91.20%