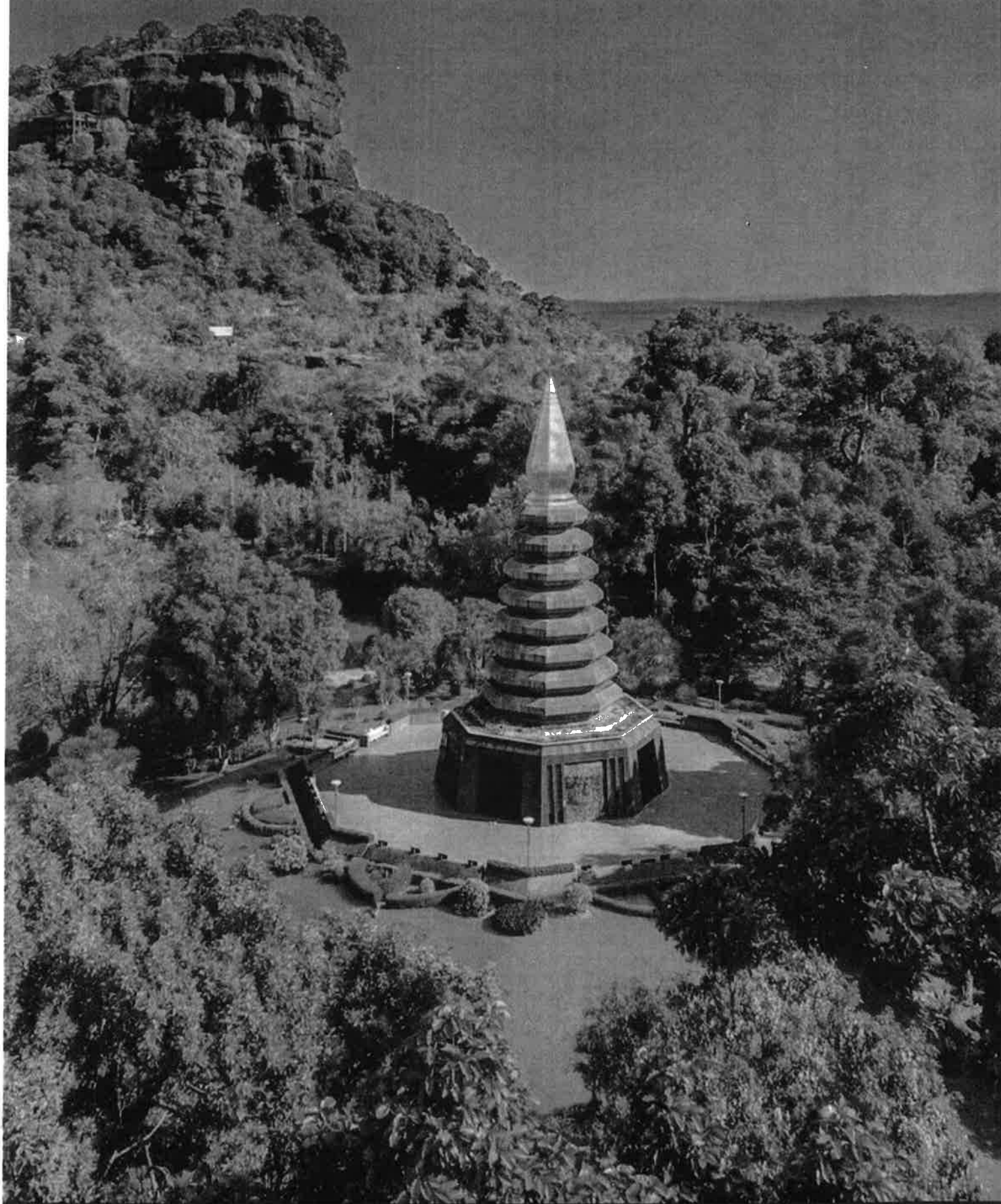




รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
สำรวจโดย วิทยาลัยสันตพาล (ป.ตรี ป.บัณฑิต ป.โท)



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

โดย วิทยาลัยสันตพล (ป.ตรี ป.บัณฑิต ป.โท)
ตุลาคม ๒๕๖๑

กิตติกรรมประกาศ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ สำเร็จได้ด้วยดี เพราะนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ รวมทั้งคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นคณาจารย์นักวิจัยวิทยาลัยสันตพล เพื่อเข้าสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ และการนำผลการประเมินความพึงพอใจมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพให้เกิดประสิทธิภาพต่อหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ และยังเกิดคุณประโยชน์กับประชาชน อย่างมั่นคงและยั่งยืน คณาจารย์ที่มหาวิทยาลัยสันตพลขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ ขอขอบพระคุณ อาจารย์กรรณิการ์ นันทโพธิเดช อธิการบดีวิทยาลัยสันตพล ที่ได้ให้กำลังใจ และไว้วางใจมอบหมายงานภาระกิจนี้ และอาจารย์จักริน นันทโพธิเดช เป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการสำรวจความพึงพอใจ จึงทำให้การดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ปีงบประมาณ 2561 ในครั้งนี้ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างยิ่ง และต้องขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยทุกท่านของ วิทยาลัยที่ได้ให้ความช่วยเหลือแนะนำอย่างยิ่ง เกี่ยวกับระเบียบวิธีการประเมินตามหลักวิชาการ ตลอดจนให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ข้าราชการและพนักงาน เจ้าหน้าที่ และพนักงานจ้าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ที่ให้ความร่วมมืออำนวยความสะดวก เป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการประเมินความพึงพอใจ

ขอขอบพระคุณ ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาในการให้ข้อมูลความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง พัฒนา ของผลการสำรวจในครั้งนี้

คณะวิจัย วิทยาลัยสันตพล

ตุลาคม 2561

บทสรุป

รายงานการประเมินสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ได้มอบหมายให้วิทยาลัยสันตพลเข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ จำนวน 5 งาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนเจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ จำนวน 350 ราย ซึ่งได้มาจากการเปรียบเทียบตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับความเชื่อมั่น 95 % ของ Herbert Askin and Raymond R. Colton การเลือกกลุ่มตัวอย่างเก็บข้อมูลโดยไม่คำนึงถึงความเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ ซึ่งมีเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งเป็น 3 ตอน ทำการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 งาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2561 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาตามลำดับ คือ งานด้านรายได้และภาษี มีระดับค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.81$) งานด้านการศึกษา มีระดับค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.80$) งานด้านสาธารณสุข มีระดับค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.80$) และงานด้านการบริการกฎหมาย มีระดับค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.78$) ดังนั้น ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 คิดเป็นคะแนนเท่ากับร้อยละ 96.00

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ คือ 1) ประชาชนอยากให้จัดเจ้าหน้าที่ในการดูแลบุตรหลานในวัยเรียนให้มากขึ้น โดยเน้นในเวลาก่อนเข้าเรียน และหลังเลิกเรียน เพราะเป็นเวลาที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุและอันตรายต่าง ๆ 2) อยากให้มียกย่องชมเชยและสนับสนุนด้านกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน โดยการส่งเสริมการใช้เวลาว่างของนักเรียนให้เกิดประโยชน์ เพื่อลดปัญหาการใช้เวลาว่างของนักเรียนในทางที่ผิด และไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ 3) ควรมีเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลและประชาสัมพันธ์ปัญหาจากยาเสพติด เพื่อหาทางป้องกัน และให้ความรู้ ความเข้าใจแก่เยาวชนหรือประชาชนถึงโทษ และภัยของยาเสพติดที่เป็นปัญหาอยู่ในทุกชุมชน รวมทั้งให้การแนะนำและรักษากับผู้ที่ติดยาเสพติดที่ต้องการจะเลิกได้อย่างถูกต้อง 4) ควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบทางด้านกฎหมายต่างๆ มาแนะนำ หรือประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน หน่วยงาน และห้างร้าน ได้รับทราบเกี่ยวกับกฎหมายที่สามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(1)
บทสรุป	(2)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การประเมิน	2
ขอบเขตของการประเมิน	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น	5
แนวคิดการจัดตั้งจังหวัดบึงกาฬ	10
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ	11
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	17
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 3 วิธีการประเมิน	34
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	34
กลุ่มตัวอย่างใช้ในการศึกษา	34
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
งานด้านบริการกฎหมาย	36
งานด้านการศึกษา	45
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	53
งานด้านรายได้หรือภาษี	63

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
งานด้านสาธารณสุข	71
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ทั้ง 5 งาน โดยภาพรวม	77
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	79
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก ก : แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดบึงกาฬ ปี 2561	83
ภาคผนวก ข : ประมวลภาพ การออกสำรวจและเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับ บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ปี 2561	104
รายชื่อคณะผู้จัดทำ	109
ประวัติคณะผู้วิจัย	110

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ	34
ตารางที่ 2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านบริการกฎหมาย	36
ตารางที่ 3	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	39
ตารางที่ 4	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ	40
ตารางที่ 5	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	42
ตารางที่ 6	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	43
ตารางที่ 7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษา	45
ตารางที่ 8	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาที่มีต่อ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	47
ตารางที่ 9	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ	48
ตารางที่ 10	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50
ตารางที่ 11	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	51
ตารางที่ 12	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	53
ตารางที่ 13	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	55
ตารางที่ 14	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ	56
ตารางที่ 15	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 16	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59
ตารางที่ 17	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี	61
ตารางที่ 18	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	63
ตารางที่ 19	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ	64
ตารางที่ 20	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	66
ตารางที่ 21	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	67
ตารางที่ 22	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข	69
ตารางที่ 23	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	71
ตารางที่ 24	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ	72
ตารางที่ 25	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74
ตารางที่ 26	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75
ตารางที่ 27	แสดงการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ทั้ง 5 งาน และภาพรวม	77