



รายงานการวิจัย
การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม
อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

นายชูเกียรติ ผลาผล และคณะ

คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ประจำปี 2562

ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม
อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

ผู้ดำเนินการวิจัย นายชูเกียรติ ผลาผล และคณะ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ปีที่ทำการวิจัย 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ 1) งานบริการด้านการศึกษา 2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานบริการด้านสาธารณสุข 4) งานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร 5) งานด้านส่งเสริมเด็ก สตรี คนชราและผู้พิการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม โดยนำข้อมูลการวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน (ร้อยละ 62.13) กับเพศชาย จำนวน 142 คน (ร้อยละ 37.87) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 110 คน (ร้อยละ 29.33) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 105 คน (ร้อยละ 28.00) อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 71 คน (ร้อยละ 18.93) อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 63 คน (ร้อยละ 16.80) และ อายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน (ร้อยละ 6.93) ตามลำดับ สถานภาพส่วนมากสมรส จำนวน 268 คน (ร้อยละ 71.47) และโสด จำนวน 107 คน (ร้อยละ 28.53) ตามลำดับ ด้านการศึกษาสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 129 คน (ร้อยละ 34.40) รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 104 คน (ร้อยละ 27.73) ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 85 คน (ร้อยละ 22.67) ระดับประถมศึกษา จำนวน 34 คน (ร้อยละ 9.07) และ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน (ร้อยละ 6.13) ตามลำดับ ด้านอาชีพ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มากที่สุด จำนวน 149 คน (ร้อยละ 39.73) รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 78 คน (ร้อยละ 20.80) อาชีพค้าขาย จำนวน 62 คน (ร้อยละ 16.53) และ อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 49 คน (ร้อยละ 13.07) อาชีพข้าราชการ จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.87) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 งาน คิดเป็นร้อยละ 90.72 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับคะแนนเท่ากับ 9 จำแนกเป็นรายงานได้ดังนี้

1) งานบริการด้านการศึกษา ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านการศึกษา มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.81

2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.56

3) งานบริการด้านสาธารณสุข ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.69

4) งานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการ ด้านส่งเสริมการเกษตร มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.79

5) งานบริการด้านสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชราและผู้พิการ ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชราและผู้พิการ มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.77

1) งานบริการด้านการศึกษา ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านการศึกษา มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.81

2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.56

3) งานบริการด้านสาธารณสุข ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.69

4) งานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการ ด้านส่งเสริมการเกษตร มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.79

5) งานบริการด้านสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชราและผู้พิการ ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชราและผู้พิการ มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.77

คำนำ

หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ไว้ว่า **จะต้องให้ประโยชน์สุขของประชาชน พร้อมทั้งเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐให้มีประสิทธิภาพและเกิด ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ** อีกทั้งลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่าง สม่ำเสมอ

ดังนั้น เพื่อเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเสนอขอรับ เงินรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ จึงได้ประสานมายังสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัย ราชภัฏชัยภูมิ ซึ่งเป็นหน่วยงานสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อทำการสำรวจ ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลท่าหินโงม มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ หวังว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม ในครั้งนี้คงเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการพัฒนา ปรับปรุง การบริหารงาน พร้อมทั้งบริการประชาชนต่อไป

นายชูเกียรติ ผลามผล และคณะ
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ