

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอกะปง จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอกะปง จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ เพศ (Nominal) อายุ (Ordinal) การศึกษา (Ordinal) อาชีพ (Nominal) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Ordinal) และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอกะปง จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การวิจัยประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจประกอบการวิจัยเป็นหลัก และมีคำถามปลายเปิดในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี ที่รับเป็นคณะทำงานประเมินความพึงพอใจขอขอบคุณบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอกะปง จังหวัดอุดรธานี และประชาชน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอกะปง จังหวัดอุดรธานี ในครั้งนี้อย่างยิ่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ เพศ (Nominal) อายุ (Ordinal) การศึกษา (Ordinal) อาชีพ (Nominal) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Ordinal) และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.4 ระดับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.6

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.8

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.4

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.4

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 4 งานบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

2.1 งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.8

2.2 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.8

2.3 งานบริการด้านบริการสาธารณะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.2

2.4 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.0

สรุป องค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพให้ความสำคัญ และใส่ใจในงานบริการเป็นอย่างดี ควรธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้ ควรพัฒนางานด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.4 ระดับ 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



(นายศรายุทธ ขวัญเมือง)

อาจารย์ประจำศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
 บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดการสร้างความพึงพอใจ.....	10
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ.....	12
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี.....	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้.....	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	47
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวม.....	48
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	50
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	55
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านบริการสาธารณะ.....	60
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี.....	64
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	70
สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ.....	70
สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ.....	71
รายการอ้างอิง.....	72
ภาคผนวก.....	77
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	78
ภาคผนวก ข ภาพประกอบ.....	87

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=400).....	48
4.2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ.....	49
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานบริการ (N=400).....	50
4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 100).....	50
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	52
4.6 ผลการวิเคราะห์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100).....	52
4.7 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100).....	53
4.8 ผลการวิเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100).....	53
4.9 ผลการวิเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100).....	54
4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N =100).....	55
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	56
4.12 ผลการวิเคราะห์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100).....	57
4.13 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100).....	57
4.14 ผลการวิเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100).....	58
4.15 ผลการวิเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100).....	59
4.16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N =100).....	60
4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านบริการสาธารณะ.....	61
4.18 ผลการวิเคราะห์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100).....	62
4.19 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100).....	62
4.20 ผลการวิเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100).....	63
4.21 ผลการวิเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100).....	64
4.22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N =100).....	64
4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านรายได้หรือภาษี.....	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.24 ผลการวิเคราะห์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100).....	66
4.25 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100).....	67
4.26 ผลการวิเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100).....	67
4.27 ผลการวิเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100).....	68
5.1 สรุปคะแนนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี.....	71

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
-------------------------------	---