

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด  
อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ปราโมทย์ นามวงศ์  
ชนิษฐา ศิลาโชติ

โครงการความร่วมมือระหว่าง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีและ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด

## บทคัดย่อ

หัวข้อ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด  
อำเภอวารินชำราบ อุบลราชธานี  
ผู้วิจัย ปราโมทย์ นามวงศ์ และชนิษฐา ศิลาโชติ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ (งานเก็บภาษีป้าย) ภารกิจที่ 2 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ภารกิจที่ 3 การให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (งานไฟฟ้าและถนน) และภารกิจที่ 4 การให้บริการงานด้านสาธารณสุขโรค (ประปา) ซึ่งในแต่ละงานบริการได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการศึกษานี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 375 ราย นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ภารกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.91) เทียบระดับได้ที่ 98.20% เมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละภารกิจ พบว่ามีผลการประเมินความพึงพอใจเรียงตามลำดับดังนี้

1. การให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ (งานเก็บภาษีป้าย) ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) เทียบระดับได้ที่ 98.00% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

1.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) เทียบระดับได้ที่ 98.40%

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) เทียบระดับได้ที่ 98.00%

1.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) เทียบระดับได้ที่ 97.80%

2. การให้บริการงานด้านสาธารณสุขโรค (ประปา) ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่ 97.00% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจในการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เทียบระดับได้ที่ 97.20%

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่ 97.00%

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80%

3.การให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้าและถนน) ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่ 97.00% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

3.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) เทียบระดับได้ที่ 98.00%

3.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) เทียบระดับได้ที่ 97.60%

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 97.40%

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) เทียบระดับได้ที่ 96.20%

4. การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) เทียบระดับได้ที่ 96.40% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจในการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) เทียบระดับได้ที่ 97.80%

4.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เทียบระดับได้ที่ 97.20%

4.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) เทียบระดับได้ที่ 95.80%

4.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.75) เทียบระดับได้ที่ 95.00%