



รายงานการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง อำเภอกุตุข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี
ปีงบประมาณ 2565



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2565



ที่ อว ๐๖๑๙.๐๗/๔๗๑๖.๐๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ตำบลตลาด อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรับรองผลการวิจัยขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง อำเภอกุตุขาวปูน จังหวัดอุบลราชธานี

เรียน นายกองการบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง อำเภอกุตุขาวปูน จังหวัดอุบลราชธานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รูปเล่มรายงานผลการวิจัย จำนวน ๕ เล่ม
๒. แผ่นซีดีบันทึกรายงานผลการวิจัย จำนวน ๑ แผ่น

ด้วยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง อำเภอกุตุขาวปูน จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์การประเมินผลในองค์กรหรือข้อมูลในการนำไปพัฒนาและปรับปรุงต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร อันจะก่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE)

บัดนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว และได้ผลการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง อำเภอกุตุขาวปูน จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมในการให้บริการตามกรอบงานที่กำหนด (มิตินี้ ๑) อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด $\bar{X} = ๔.๗๙$ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน งานบริการสาธารณะ (มิตินี้ ๒) $\bar{X} = ๔.๗๙$ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์สัญญา เคนาภูมิ)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สถาบันวิจัยและพัฒนา

ผู้ประสานและดำเนินการโครงการ

รองศาสตราจารย์ ดร.วาริช ราศรี โทรศัพท์. ๐๘๑-๗๖๕๒๗๓๖

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี ในปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน ที่มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 % โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกต แบบบันทึก ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

สรุปผลโดยภาพรวมความพึงพอใจในงานบริการ 4 ด้าน (มิตินี้ 1)

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.80	4.79	0.39	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	95.80	4.79	0.39	มากที่สุด
รวม	95.80	4.79	0.39	มากที่สุด

ผลสรุป โดยรวมงานบริการ 4 ด้าน (มิตินี้ 1) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 เท่ากับ 10 คะแนน

สรุปผลโดยภาพรวมงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน (มิติที่ 2)

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
2. งานด้านภาษี	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
3. งานด้านสวัสดิการสังคม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุข	97.20	4.86	0.40	มากที่สุด
5. งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
รวม	95.80	4.79	0.41	มากที่สุด

ผลสรุป โดยรวมงานบริการสาธารณะ 5 ด้าน (มิติที่ 2) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

(Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 เท่ากับ 10 คะแนน

ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ข้อเสนอแนะที่ดี

1. องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
2. องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ
3. องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่างๆในชุมชน

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา

1. ถนนในชุมชนบางเส้นทางมีสภาพชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ ซึ่งสาเหตุจากการใช้งานมานาน รถบรรทุกที่สัญจรไปมามีน้ำหนักมากเกินไป องค์การบริหารส่วนตำบล ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเส้นทางที่ชำรุดให้ใช้งานได้
2. เพิ่มไฟส่องสว่างในหมู่บ้านให้เพียงพอทุกหมู่บ้านในเขตบริการ

คะแนนประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ปีงบประมาณ 2565 คือ 10 คะแนน

แผนภูมิสรุปรูปความพึงพอใจการให้บริการ (มิติที่ 1 , มิติที่ 2)
 องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี
 ปีงบประมาณ 2565

