

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ

อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

อุดมพงษ์ เกศศรีพงษ์ศา^{1*} และ ผกามาศ มูลวันดี²

^{1*} สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ 31000

² สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ 31000

E-mail: udompong.jo@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจและศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ปีงบประมาณ 2559 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยศึกษาวิจัยจากเอกสารและการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามจากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (แจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์) และงานด้านสาธารณสุข ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี สถานภาพสมรสระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพส่วนใหญ่ทำเกษตรกรรม/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี 3 - 5 ครั้ง/ปี ในส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ พบว่าผู้ตอบมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามภาระงานหลังทั้ง 4 งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.40 สามารถปฏิบัติตามภารกิจ ดังนี้ 1) งานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.40 2) งานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.40 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.60 และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 85.80

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ , ผู้รับบริการ , การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

This research aims to a survey of satisfaction and study of problems and suggestions. The service recipients of the service of Sri-Phum Sub-district Administrative Organization, Krasang District, Buriram Province, in fiscal year 2016 were surveyed. The tool used to collect data was a questionnaire, which was a survey of the satisfaction of the project or the task of providing services in all 4 tasks are education, Income or tax jobs (Local Self Storage Tax), Community Development and Social Welfare Work (Distributing allowances for the elderly, the disabled, and AIDS patients) and public health work. Quality of service there are four evaluation frameworks: satisfaction with the service process, satisfaction with service channels, satisfaction with staff, service providers, and satisfaction with facilities. Statistics used in data collection were frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The research found that, most of the respondents were male. Age between 41-50 years old. Marital statuses are Primary education. Most occupations are Agriculture / Fisheries. The average monthly income is 10,001 - 15,000 baht, and the average number of visits per year 3 - 5 times per year. The respondents' satisfaction with the quality of service after the 4 tasks was at the high level ($X = 4.47$, $S.D. = 0.50$), the percentage of satisfaction was 89.40%. The mission is as follows. 1) Education Side, Overall, the level of satisfaction was 89.40%. ($X = 4.47$, $S.D. = 0.52$). 2) Income or tax jobs Side, Overall, the level of satisfaction was high ($X = 4.42$, $S.D. = 0.51$) as a percentage of satisfaction. 88.40%. 3) Community Development and Social Welfare Side, Overall, the level of satisfaction was 87.60%. ($X = 4.38$, $S.D. = 0.51$) and 4) Public health service side, Overall, the level of satisfaction ($X = 4.29$, $S.D. = 0.52$) was 85.80%.

Keywords : Satisfaction , Client , Service, Sub-district Administrative Organization