



รายงานการวิจัย
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี
อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด
กันยายน 2562

รายงานการวิจัย
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

รัชนีเพ็ญ	พลเยี่ยม	หัวหน้าโครงการ
ฐนกร	บุญสุข	ผู้ร่วมวิจัย
ศักดิ์ศรี	สืบสิงห์	ผู้ร่วมวิจัย
ชาญณรงค์	วิเศษสัตย์	ผู้ร่วมวิจัย

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี
อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด
กันยายน 2562

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งประกอบด้วยโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี ขอรับการประเมิน จำนวน 2 โครงการ คือ โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลวังสามัคคี ประจำปี 2562 และโครงการส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุตำบลวังสามัคคี ประจำปี 2562 เป็นงานวิจัยที่ได้รับทุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2562

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้สนับสนุนทุนวิจัยมา ณ โอกาสนี้ด้วยความร่วมมือจากบุคลากรหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด คณาจารย์ และบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลวังสามัคคี ประจำปี 2562 และโครงการส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุตำบลวังสามัคคี ประจำปี 2562 ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี ที่มีส่วนร่วมในการอำนวยความสะดวก การเก็บรวบรวมข้อมูล และตอบแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ร่วมกันสนับสนุนให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คณะผู้วิจัย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2562 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ซึ่งพิจารณาจากผลสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้ประธานสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นสถาบันการศึกษาที่มีความเป็นกลางและมีผลงานวิจัยประเมินโครงการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ถึงปัจจุบัน และมีบุคลากรที่มีคุณวุฒิจำนวนเพียงพอในการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จึงประสานให้มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ โดยดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การวิจัยนี้จะดำเนินการเฉพาะกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด รวม 4 งาน คือ

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านสาธารณสุข
3. งานด้านรายได้และภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ภายใต้การดำเนินงานตามโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 2 โครงการ คือ

1. โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลวังสามัคคี ประจำปี 2562

2. โครงการส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุตำบลวังสามัคคี ประจำปี 2562

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ดในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้พิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด และประกอบการพิจารณาจัดสรรเงินรางวัลบำเหน็จความชอบให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ดตามตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลวังสามัคคี ประจำปี 2562 จำนวน 105 คน
 2. โครงการส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุตำบลวังสามัคคี ประจำปี 2562 จำนวน 75 คน
- กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็นรายโครงการได้ ดังนี้

- | | |
|---------------------------------------|-------------|
| 1. งานด้านการศึกษา | จำนวน 90 คน |
| 2. งานด้านสาธารณสุข | จำนวน 90 คน |
| 3. งานด้านรายได้และภาษี | จำนวน 63 คน |
| 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | จำนวน 63 คน |

การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นและลงพื้นที่ไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำเสนอเป็นค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์และนำเสนอในรูปของความถี่ และร้อยละ

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมทั้ง 4 งาน

- 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลในภาพรวมของทั้ง 4 งาน โดยมีรายละเอียด ดังแสดงในตาราง 1