

สำนักงานปลัด อบต.
 นสช.
 วันที่ ๒๐, ๒๔, ๒๕ เวลา.....น.

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน
 วันที่ ๒๐, ๒๔, ๒๕ เวลา.....น.



ที่ อว ๐๖๔๖/ ๒๕๕๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
 ๑๖๗ ถนนชัยภูมิ-ตาดโตน ตำบลนาฝาย
 อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๐๐๐

๑๕ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งรายงานวิจัย การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน
 อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานวิจัยประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๒ เล่ม(ชื่อ).....ผู้มอบ (นางชื่อ).....ผู้เห็นชอบ

- สำนักงานปลัด อบต.
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- กองสวัสดิการสังคม
- กองคลัง
- กองช่าง
- กองส่งเสริมการเกษตร

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ มีความประสงค์ให้
 มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่
 รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น

ในการนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานวิจัย
 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัด
 ชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน
 - ดร. ศาสตราจารย์ ดร. วิฑูรย์ บุญเจริญ
 - นายวิฑูรย์ บุญเจริญ

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์อดุลย์ สนั่นเอี่ยมเม็งโงง)

รองอธิการบดีฝ่ายยุทธศาสตร์ สารสนเทศ วิจัย และนวัตกรรม ปฏิบัติราชการแทน
 อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

นายพิระวัฒน์ พันธุ์ศักดิ์คานนท์
 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน

สถาบันวิจัยและพัฒนา
 โทร. ๐ ๔๔๘๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๔๑๐๓
 โทรสาร ๐ ๔๔๘๑ ๕๑๔๖
 ผู้ประสานงาน นางกมลพรรณ นนทะเสน

(นายสุชุม สิ้นสายอ)
 นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน

(นายพิระวัฒน์ พันธุ์ศักดิ์คานนท์)
 หัวหน้าสำนักงานปลัด



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์
การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขต
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน
อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมปอง สุวรรณภุมมา และคณะ

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ประจำปี 2565

ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ปีที่ทำการวิจัย 2565

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ต่อการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (2) งานด้านบริการกฎหมาย (3) งานด้านรายได้หรือภาษี (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (5) งานด้านสาธารณสุข และ (6) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ใช้วิธีการวิจัยแบบประเมินเชิงสำรวจ ประชากรเป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่รับบริการในเขตพื้นที่การให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน จำนวน 7,876 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ร้อยละ 10 ของจำนวนประชากร ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 788 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 404 คน (ร้อยละ 51.27) และเพศชาย จำนวน 384 คน (ร้อยละ 48.73) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 281 คน (ร้อยละ 35.66) รองลงมา คือ อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 189 คน (ร้อยละ 23.98) และอายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 127 คน (ร้อยละ 16.12) ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 266 คน (ร้อยละ 33.76) รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวนนี้ 206 คน (ร้อยละ 26.14) และมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. 134 คน (ร้อยละ 17.01) ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 462 คน (ร้อยละ 58.63) รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 134 คน (ร้อยละ 17.01) และประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 94 คน (ร้อยละ 11.93) ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่า 10,000 จำนวน 484 คน (ร้อยละ 61.42) รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับ 10,001-20,000 จำนวน 2345 คน (ร้อยละ 29.82) และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับ 20,001-30,000 จำนวน 69 คน (ร้อยละ 8.76)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน ในภาพรวมของงานทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค) (2) งานด้านบริการกฎหมาย (รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์) (3) งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีป้าย, ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานแสดงการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ) (5) งานด้านสาธารณสุข (การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) และ (6) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) โดยเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 95.62 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจรายด้านมีรายละเอียด ดังนี้

1) ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.61 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

2) ความพึงพอใจงานด้านบริการกฎหมาย (รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.80 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

3) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีป้าย, ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.43 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

4) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานแสดงการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.87 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

5) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข (การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.50 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

6) ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.52 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

สรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมของงานทั้ง 6 ด้าน เท่ากับร้อยละ 95.62