



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโหล อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปี 2563

ฤทธิ์ชัย ผานาค และ เพ็ญนภา สุขเสริม

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

หัวข้อวิจัย : ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโล
อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี 2563
ผู้ดำเนินการวิจัย : ฤทธิชัย ผานาค และเพ็ญญา สุขเสริม
หน่วยงาน : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ปี พ.ศ. : 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโล อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ต่อการบริการ 4 งานบริการ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านบริการด้านกฎหมาย 4) งานด้านสาธารณสุข คณะผู้วิจัยได้ออกสำรวจและจัดเก็บข้อมูลภาคสนามดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน รวมเป็น จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนที่มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโล อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75 มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 374 คน คิดเป็นร้อยละ 93.50 การศึกษาจบชั้นประถมศึกษา จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 91.25 และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 92.75

2. ประชาชนผู้รับบริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโล ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่างานด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 และงานด้านบริการด้านกฎหมาย ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

แสดงให้เห็นว่าในการบริหารงาน และการให้บริการต่อผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโอโล อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับที่ได้มาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจ และสร้างความประทับใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป