



รายงานการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ
ปีงบประมาณ 2565



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2565



ที่ อว ๐๖๑๙.๐๗/๔๗๑๖.๕๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ตำบลตลาด อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รับรองผลการวิจัยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน อำเภอเมืองอำนาจเจริญ
จังหวัดอำนาจเจริญ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ

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

ด้วยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ
วิจัยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน
อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์การประเมินผลใน
องค์กรหรือข้อมูลในการนำไปพัฒนาและปรับปรุงต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรอันจะก่อให้เกิดการเพิ่ม
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดี (GOOD GOVERNANCE) บัดนี้
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วและได้ผลการวิจัย
สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน
อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ โดยภาพรวมในการให้บริการตามกรอบงานที่กำหนด (มิติที่ ๑)
อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด $\bar{X} = 4.81$ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน งานบริการสาธารณะ
(มิติที่ ๒) อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด $\bar{X} = 4.80$ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน ตามเอกสารที่
แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.สัญญา เคนมาภูมิ)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สถาบันวิจัยและพัฒนา

ผู้ประสานและดำเนินการโครงการ

รองศาสตราจารย์ ดร.วาริช ราศรี โทรศัพท์. ๐๘๑-๗๖๕๒๗๓๖

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ในปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน ที่มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 % โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกต และแบบบันทึก ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า

สรุปผล โดยภาพรวมความพึงพอใจในงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1)

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
รวม	96.20	4.81	0.40	มากที่สุด

ผลสรุป โดยรวมงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 เท่ากับ 10 คะแนน

สรุปผล โดยภาพรวมงานบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน (มิติที่ 2)

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุข	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
4. งานด้านการศึกษา	96.80	4.84	0.39	มากที่สุด
รวม	96.00	4.80	0.41	มากที่สุด

ผลสรุป โดยรวมงานบริการสาธารณะ 4 ด้าน (มิติที่ 2) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 เท่ากับ 10 คะแนน

ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน
อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ

ข้อเสนอแนะที่ดี

1. องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน บุคลากรในองค์กร ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน มีการกระจายอำนาจโดยบริหารจัดการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ มีการพัฒนางานทุกด้านอย่างต่อเนื่องผลงานเป็นที่ประจักษ์ไม่มีเรื่องราวยุ่งๆใดๆ ผู้นำองค์กรเป็นต้นแบบที่ดีในการบริหารจัดการตามกระบวนการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลบนพื้นฐานพรหมวิหารธรรม “องค์กรนำดู นำอยู่ นำทำงาน ให้บริการตั้งญาติมิตรกับทุกคน”

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา

1. พัฒนาระบบการป้องกันไฟฟ้าในเขตบริการอย่างทั่วถึง
2. จัดหาสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทุกศูนย์

แผนภูมิสรุปความพึงพอใจการให้บริการรวมทั้ง 4 ด้าน (มิติที่ 1 , มิติที่ 2)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพรวน อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ
ปีงบประมาณ 2565

