

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เทศบาลนครอุบลราชธานี  
อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

อาจารย์สุจิตตรา หงษ์ยนต์  
อาจารย์อรพินท์ วงศ์ก่อ

โครงการความร่วมมือระหว่าง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีและ  
เทศบาลนครอุบลราชธานี

# ลิขสิทธิ์ของเทศบาลนครอุบลราชธานี

## บทคัดย่อ

หัวข้อ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลนครอุบลราชธานี  
อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

ผู้วิจัย สุจิตตรา หงษ์ยนต์ และอรพินท์ วงศ์ก่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านทะเบียน ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ซึ่งในแต่ละงานบริการได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านทะเบียน ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข รวมทั้งสิ้น จำนวน 3,868 กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ภารกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.87) เทียบระดับได้ที่ 97.40% เมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละภารกิจ พบว่า

1. การให้บริการของงานด้านทะเบียน ได้รับความพึงพอใจ ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) เทียบระดับได้ที่ 98.00% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) เทียบระดับ  
ได้ที่ 98.40%

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด  
(ค่าเฉลี่ย 4.91) เทียบระดับได้ที่ 98.20%

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) เทียบระดับได้ที่ 97.60%

2. การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจ  
ภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความ  
พึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

2.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) เทียบระดับ  
ได้ที่ 97.40%

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่ 97.00%

2.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับ  
ได้ที่ 96.80%

2.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) เทียบระดับได้ที่ 96.20%

3. การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจภาพรวม  
ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) เทียบระดับได้ที่ 97.60% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจ  
จากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) เทียบระดับ  
ได้ที่ 98.00%

3.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) เทียบระดับได้ที่ 97.80%

3.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) เทียบระดับได้ที่ 97.60%

3.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เทียบระดับได้ที่ 97.20%

4. การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด  
(ค่าเฉลี่ย 4.87) เทียบระดับได้ที่ 97.40% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการ  
ตามลำดับ ดังนี้

4.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) เทียบระดับได้ที่ 97.80%

- 4.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) เทียบระดับ  
ได้ที่ 97.60%
- 4.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) เทียบระดับได้ที่ 97.40%
- 4.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80%