

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559

อัจฉรีย์ พิมพิมูล^{1*} กัญย์สินี จาฎุพจน์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ภารกิจงาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจคนพิการ) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) งานด้านสาธารณสุข (งานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจประชาชน) งานอื่น ๆ (งานชลประทานระบบท่อ) กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้รับบริการงานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจคนพิการ จำนวน 333 คน ผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 244 คน ผู้รับบริการงานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจประชาชน จำนวน 400 คน และผู้รับบริการงานชลประทานระบบท่อ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 จำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคืองานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

คำสำคัญ : การบริการ ความพึงพอใจ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
e-mail: ajchpim@yahoo.com

² อาจารย์ สาขาวิชาเทคโนโลยีโยธา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
e-mail: missjirapa@gmail.com

* ผู้นิพนธ์หลัก e-mail: ajchpim@yahoo.com

SURVEY INVOLVED CLIENT SATISFACTION TOWARDS SERVICES OF UBON RATCHATHANI PROVINCIAL ADMINISTRATION ORGANIZATION OF THE YEAR 2016

Ajcharee Pimpimool^{1*} Kansinee Jatupoj²

Abstract

This research aims to survey the satisfaction of service recipients in 4 missions: the social development and welfare (Project of Provincial Administrative Organization (PAO) takes care of disabled persons), the law enforcement or disaster prevention and mitigation (the section of the disaster prevention and mitigation), the public health (PAO project takes care of population), and other missions (the section of the pipe system irrigation). The sample are 333 service recipients in PAO project that takes care of disabled persons, 244 service recipients in the section of the disaster prevention and mitigation, 400 service recipients in PAO project that takes care of population, and 400 service recipients in the section of the pipe system irrigation. Tool used in this research is the questionnaires. Statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The overall results for each facet are found that the satisfaction of service recipients, that is at an excellent level with the mean of 4.58, are the procedures and duration of the operations, the service channels, the facilities and properties, and the personnel. For discussion of each facet in 4 missions is found that the average satisfaction that is at an excellent level is the public health with the mean of 4.88, the law enforcement or disaster prevention and mitigation have gotten the average satisfaction at an excellent level with the mean of 4.60, the social development and welfare have gotten the average satisfaction at a good level with the mean of 4.48, and other missions have gotten the average satisfaction at a good level with the mean of 4.36, respectively.

Keywords : Service, Satisfaction, Ubon Ratchathani Provincial Administration Organization

¹ Assistant Professor, Information Technology Department, Faculty of Industrial Technology, Ubon rachathani Rajabhat University, e-mail: ajchpim@yahoo.com

² Civil Technology Department, Faculty of Industrial Technology, Ubon rachathani Rajabhat University, e-mail: missjirapa@gmail.com

* Corresponding author, e-mail: yont2532@gmail.com

บทนำ

การพัฒนาประเทศไทยในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560- 2564 (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2559) ได้น้อมนำหลัก “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาประเทศต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 – 11 เพื่อเป็นการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันและช่วยให้สังคมไทยสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคงเกิดภูมิคุ้มกันและมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ส่งผลให้การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืน ซึ่งอยู่ในห้วงเวลาของการปฏิรูปประเทศเพื่อแก้ปัญหาพื้นฐานหลายด้านที่สั่งสมมานาน ท่ามกลางสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วและเชื่อมโยงกันใกล้ชิดมากขึ้น การแข่งขันด้านเศรษฐกิจจะเข้มข้นมากขึ้น สังคมโลกจะมีความเชื่อมโยงใกล้ชิดกันมากขึ้น เป็นสภาพไร้พรมแดน การพัฒนาเทคโนโลยีจะมีการเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็วและจะกระทบชีวิตความเป็นอยู่ในสังคมและการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างมาก ขณะที่ประเทศไทยมีข้อจำกัดของปัจจัยพื้นฐานเชิงยุทธศาสตร์เกือบทุกด้านและจะเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาที่ชัดเจนขึ้น นับเป็นจังหวะเวลาที่ท้าทายอย่างมากที่ประเทศไทยต้องปรับตัวขนานใหญ่ โดยจะต้องเร่งพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนา และนวัตกรรมให้เป็นปัจจัยหลัก ในการขับเคลื่อนการพัฒนาในทุกด้านเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยท่ามกลางการแข่งขันในโลกที่รุนแรงขึ้นมาก แต่ประเทศไทยมีข้อจำกัดหลายด้าน อาทิคุณภาพคนไทยยังต่ำ แรงงานส่วนใหญ่มีปัญหาทั้งในเรื่ององค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ สังคมขาดคุณภาพและมีความเหลื่อมล้ำสูง ที่เป็นอุปสรรคต่อการยกระดับศักยภาพ การพัฒนาโครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมสูงวัยส่งผลให้ขาดแคลนแรงงาน จำนวนประชากรวัยแรงงานลดลงตั้งแต่ปี 2558 และโครงสร้างประชากรจะเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ภายในสิ้นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมก็ร่อยหรอเสื่อมโทรมอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นทั้งต้นทุนในเชิงเศรษฐกิจและผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตประชาชน ในขณะที่การบริหารจัดการภาครัฐยังด้อยประสิทธิภาพ ขาดความโปร่งใส และมีปัญหาคอร์รัปชันเป็นวงกว้าง จึงส่งผลให้การผลักดัน ขับเคลื่อนการพัฒนาไม่เกิดผลสัมฤทธิ์เต็มที่ บางภาคส่วนของสังคมจึงยังถูกทิ้งอยู่ข้างหลัง

การพัฒนาประเทศในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 จึงเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญในการเชื่อมต่อกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในลักษณะการแปลงยุทธศาสตร์ระยะยาวสู่การปฏิบัติ โดยในแต่ละยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ได้กำหนดประเด็นการพัฒนา พร้อมทั้งแผนงาน โครงการสำคัญที่ต้องดำเนินการให้เห็นผลเป็นรูปธรรมในช่วง 5 ปีแรกของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อเตรียมความพร้อมคน สังคม และระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม ขณะเดียวกันยังได้กำหนดแนวคิดและกลไกการขับเคลื่อนและติดตามประเมินผลที่ชัดเจนเพื่อกำกับให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมีทิศทางและเกิดประสิทธิภาพ นำไปสู่การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของสังคมไทย โดยมีหลักการสำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ดังนี้ 1) ยึด “หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อให้เกิดบูรณาการการพัฒนาในทุกมิติอย่างสมเหตุสมผล มีความพอประมาณและมีระบบภูมิคุ้มกัน และการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดีซึ่งเป็นเงื่อนไขจำเป็นสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์ สังคมไทยเป็นสังคมคุณภาพ สร้างโอกาสและมีที่ยืนให้กับทุกคนในสังคมได้ดำเนินชีวิตที่ดีมีความสุขและอยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์ ในขณะที่ระบบเศรษฐกิจของประเทศก็เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง มีคุณภาพ และมีเสถียรภาพ การกระจายความมั่งคั่งอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นการเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รักษาความหลากหลายทางชีวภาพ ชุมชน วิถีชีวิต ค่านิยม ประเพณี และวัฒนธรรม 2) ยึด “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตและสุขภาวะที่ดีสำหรับคนไทย พัฒนาคอนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์ มีวินัย ใฝ่รู้ มีความรู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี

รับผิดชอบต่อสังคม มีจริยธรรม และคุณธรรม พัฒนาค้นทุกช่วงวัยและเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ รวมถึงการสร้างคนให้ใช้ประโยชน์และอยู่กับสิ่งแวดล้อมอย่างเกื้อกูล อนุรักษ์ฟื้นฟู ใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม 3) ยึด “วิสัยทัศน์ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี” มาเป็นกรอบของวิสัยทัศน์ประเทศไทย วิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” หรือเป็นคติพจน์ประจำชาติว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” 4) ยึด “เป้าหมายอนาคตประเทศไทยปี 2579” ที่เป็นเป้าหมายในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี มาเป็นกรอบในการกำหนดเป้าหมายที่จะบรรลุใน 5 ปีแรกและเป้าหมายในระดับย่อยลงมา โดยที่เป้าหมายและตัวชี้วัดในด้านต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับกรอบเป้าหมายที่ยั่งยืน ทั้งนี้เป้าหมายประเทศไทยใน ปี 2579 ซึ่งเป็นที่ยอมรับร่วมกันนั้น พิจารณาจากทั้งประเด็นหลักและลักษณะของการพัฒนา ลักษณะฐานการ ผลิตและบริการสำคัญของประเทศ 5) ยึด “หลักการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ลดความเหลื่อมล้ำและขับเคลื่อนการเจริญเติบโต จากการเพิ่มผลิตภาพการผลิตบนฐานของการใช้ภูมิปัญญาและนวัตกรรม” มุ่งเน้นการสร้างความสำเร็จเติบโตทางเศรษฐกิจที่มีความครอบคลุมทั่วถึง เพื่อเพิ่มขยายฐานกลุ่มประชากรชั้นกลางให้กว้างขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายในการเพิ่มโอกาสทางเศรษฐกิจ โอกาสทางสังคม และรายได้ของกลุ่มประชากร 6) ยึด “หลักการนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างจริงจังใน 5 ปี ที่ต่อยอดไปสู่ผลสัมฤทธิ์ที่เป็นเป้าหมายระยะยาว” เป็นกลไกเชื่อมต่อไปลำดับแรกที่จะกำกับและส่งต่อแนวทางการพัฒนาและเป้าหมายในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีให้เกิดการปฏิบัติในทุกระดับและในแต่ละด้านอย่างสอดคล้องกัน จึงให้ความสำคัญกับการใช้กลไกประชารัฐที่เป็นการรวมพลัง ขับเคลื่อนจากทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน และการกำหนดประเด็นบูรณาการของการพัฒนาที่สำคัญลำดับ ความสำคัญสูง และได้กำหนดในระดับแผนงาน/โครงการสำคัญที่จะตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาได้อย่างแท้จริง

แนวทางปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2556) มีดังนี้ 1) การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน 2) การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ 4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5) การปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการขอประชาชน และ 7) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากข้อมูลข้างต้นเพื่อให้มีการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ มีระบบการกำกับดูแลและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมและชุมชน ในการกำหนดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ โดยการมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ คำนึงถึงความต้องการของประชาชนและคำนึงถึงความพอใจของผู้รับบริการของ องค์กรบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานบริการประจำปี 2559 จำนวน 4 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจคนพิการ) 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) 3) งานด้านสาธารณสุข (งานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจประชาชน) 4) งานอื่น ๆ (งานชลประทานระบบท่อ)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจคนพิการ)
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

3. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานโครงการ อบจ.ห้วยไผ่ ใสใจประชาชน)
4. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านงานอื่น ๆ (งานชลประทานระบบท่อ)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (2549) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ครอบคลุม 3 ภารกิจงานคือ 1) การจดทะเบียนพาณิชย์ 2) การบริการสถานีขนส่ง และ 3) การประสาน การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน

ณรงค์ศักดิ์ โกศลวัฒน์ (2550) ศึกษาความต้องการของประชาชนเพื่อพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการของเทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลงาน ของกองช่าง งานพัฒนาปรับปรุงระบบการจราจร ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก และ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานกำจัดขยะมูลฝอย ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากเช่นกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2554) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2554 จาก 3 ภารกิจงานคือ 1) งานแจ้งเรื่องรื้อถอนทุกซ์ 2) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม และ 3) งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ย 32.4 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.44) ทั้ง 3 ภารกิจงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2555) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2555 จาก 3 ภารกิจงานคือ 1) งานแจ้งเรื่องรื้อถอนทุกซ์ 2) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม และ 3) งานบรรเทาสาธารณภัย ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ โดยในภาพรวมทั้ง 3 ภารกิจงาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.32 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.44)

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2556) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2556 จาก 3 ภารกิจงานคือ 1) งานบรรเทาสาธารณภัย 2) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม และ 3) งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ย 4.34 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.74) ทั้ง 3 ภารกิจงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2557) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2557 จาก 3 ภารกิจงานคือ 1) งานบรรเทาสาธารณภัย 2) งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค และ 3) งานรับแจ้งเรื่องรื้อถอนทุกซ์ ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการ

ประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ย 4.21 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.17) ทั้ง 3 ภารกิจงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2558) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2558 จาก 4 ภารกิจงานคือ 1) งานด้านสาธารณสุข (งานระบบ บริการการแพทย์ฉุกเฉิน 1669) 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (งานภาษีโรงแรม) 3) งานด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค) และ 4) งานอื่นๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิม พระเกียรติอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ อาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ย 4.43 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.53) ทั้ง 4 ภารกิจงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยการเลือกแบบตาม สะดวก (Convenience Sampling) ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

1.1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจคนพิการ) ประชากร ได้แก่ คนพิการที่ได้รับบริการ ในช่วง วันที่ 10 พฤศจิกายน 2558 – 30 กันยายน 2559 โดยใช้ฐาน ของการให้บริการในปี 2558 มีผู้รับบริการจำนวน 2,028 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 333 คน

1.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) ประชากร ได้แก่ ตัวแทนหน่วยงาน ตัวแทนชุมชน หรือตัวแทนครัวเรือนประชาชนที่ได้รับการบริการในช่วง วันที่ 10 พฤศจิกายน 2558 – 30 กันยายน 2559 โดยเก็บแบบสอบถามทุกครั้งที่ใช้บริการใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 244 คน

1.3 งานด้านสาธารณสุข (งานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจประชาชน) ประชากร ได้แก่ ประชาชน ที่ได้รับการบริการในช่วง วันที่ 10 พฤศจิกายน 2558 – 30 กันยายน 2559 ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัด อุบลราชธานี วางแผนจัดหน่วยบริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจคัดกรองสุขภาพให้แก่ประชาชนจำนวน 190 ครั้ง/ปี และคาดการณ์ว่าจะมีผู้ใช้บริการ ประมาณ 57,000 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน (รายงาน ของฝ่ายส่งเสริมสาธารณสุข ณ วันที่ 26 สิงหาคม 2559 ได้ดำเนินการตรวจคัดกรองสุขภาพเคลื่อนที่ จำนวน 85 ครั้ง ผู้มารับบริการ จำนวน 25,900 คน)

1.4 งานอื่น ๆ (งานชลประทานระบบท่อ) ประชากร ได้แก่ ตัวแทนหน่วยงาน ตัวแทนชุมชน หรือตัวแทนครัวเรือนประชาชนที่ได้รับการบริการในช่วง วันที่ 10 พฤศจิกายน 2558 – 30 กันยายน 2559 ปัจจุบันมีสมาชิกกลุ่มตามข้อบังคับการบริหารจัดการน้ำอย่างมีประสิทธิภาพด้วยชลประทานระบบท่อของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 1,085 กลุ่ม มีสมาชิก ประมาณ 21,700 ครัวเรือน ใช้กลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ สำหรับเก็บข้อมูล จาก 4 ภารกิจงานคือ

2.1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจคนพิการ)

2.2 แบบสอบถามความพึงพอใจของของผู้รับบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

2.3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (งานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจประชาชน)

2.4 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอื่น ๆ (งานชลประทานระบบท่อ)

แบบสอบถามแต่ละภารกิจงาน แบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการ

1. ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3. การสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาสาระในกรอบแนวคิดที่ทำการศึกษาจากเอกสาร ตำรา ตัวอย่างแบบสอบถามที่มีลักษณะเนื้อหาการศึกษาคล้ายคลึงกัน สอบถามผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำความรู้ มาประมวลสร้างเป็นองค์ประกอบ (Domain) และนิยามเชิงปฏิบัติการ

3.1 สร้างแบบสอบถามจาก 4 ภารกิจงาน

3.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบเนื้อหาของข้อคำถามในแต่ละภารกิจและนำมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ผลลัพธ์ดังนี้

3.2.1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจคนพิการ) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.76

3.2.2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.82

3.2.3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (งานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจประชาชน) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.81

3.2.4 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอื่น ๆ (งานชลประทานระบบท่อ) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.74

3.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มจริง จำนวน 30 ชุด จาก 4 ภารกิจงาน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการของครอนบาค ได้ผลลัพธ์ดังนี้

3.3.1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจคนพิการ) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.83

3.3.2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.75

3.3.3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (งานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจประชาชน) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.80

3.3.4 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอื่น ๆ (งานชลประทานระบบท่อ) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.73

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ด้านเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยประสาน กับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อุบลราชธานีเพื่อขอข้อมูลที่จำเป็นและเกี่ยวข้อง

4.2 จัดทีมผู้ช่วยนักวิจัย และดำเนินการฝึกอบรมชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถาม ก่อนออกไปเก็บข้อมูลเพื่ออธิบายให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจ

4.3 จัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจงานวิจัย ได้ตรงกัน

4.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

4.5 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือการ แจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนำเสนอรายละเอียดได้ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจคนพิการ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน	4.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.33	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	4.53	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร	4.55	มากที่สุด
รวม	4.48	มาก

จากตารางที่ 1 สรุปค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจคนพิการ) พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 โดยในด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมาได้แก่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.53 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.51 และด้านช่องทาง การให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 สรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน	4.61	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	4.58	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร	4.61	มากที่สุด
รวม	4.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 สรุปค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 โดยในด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมาได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.61 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.61 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 สรุปค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งาน อบจ.ห่วงใยใส่ใจประชาชน) จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน	4.90	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	4.89	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร	4.91	มากที่สุด
รวม	4.88	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 สรุปค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งาน อบจ.ห่วงใยใส่ใจประชาชน) พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 โดยในด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.91 รองลงมาได้แก่ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.90 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.89 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 สรุปค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559
ทั้ง 4 ภารกิจงาน (จำแนกรายด้าน)

ภารกิจงาน	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน	4.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.54	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	4.59	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร	4.60	มากที่สุด
รวม	4.58	มากที่สุด

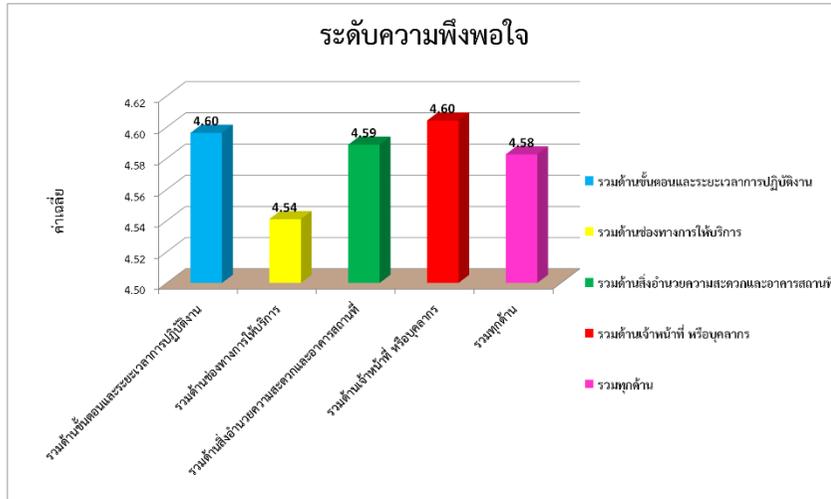
จากตารางที่ 4 สรุปค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 ทั้ง 4 ภารกิจงาน (จำแนกรายด้าน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของทั้ง 4 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมาคือด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 ตามลำดับ

สรุปและอภิปราย

ผลการวิจัยสามารถสรุปภาพรวม 4 ภารกิจงาน ได้ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

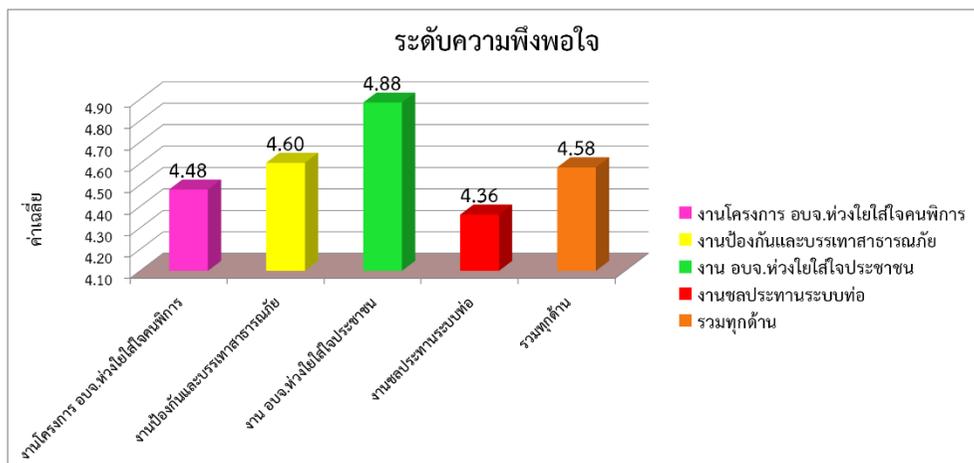
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของทั้ง 4 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมาคือด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 ตามลำดับ ดังรายละเอียดแสดงในแผนภูมิที่ 1 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น ในการให้บริการประชาชนแก่ผู้มาติดต่อจึงทำให้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ เพราะช่องทางในการให้บริการอาจน้อยเกินไปไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานมากนัก



แผนภูมิที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจทั้ง 4 ภารกิจงานจำแนกรายด้าน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามภารกิจ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทั้ง 4 ภารกิจงาน ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 เมื่อจำแนกแต่ละภารกิจงาน พบว่า งาน อบจ.ห่วงใยใส่ใจประชาชน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจคนพิการ อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 และ งานชลประทานระบบท่อ อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ ดังรายละเอียดแสดงในแผนภูมิที่ 2 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า งาน อบจ.ห่วงใยใส่ใจประชาชน ได้ให้บริการประชาชนแก่ผู้มาติดต่ออย่างทันท่วงที ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนลงเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วจึงทำให้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และงานชลประทานระบบท่อให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ อาจเป็นเพราะการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายหรือประชาชนล่าช้าเกินไป



แผนภูมิที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจทั้ง 4 ภารกิจงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งนี้

ผลการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดีมาก และควรมุ่งให้เกิดการสร้างกระบวนการทำงานให้มีมาตรฐาน เพื่อรักษาผลการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ครอบคลุมภารกิจงานทั้ง 4 ด้าน และเสนอให้ดำเนินการวิเคราะห์กระบวนการในทุก ๆ งาน ปรับปรุง พัฒนาการทำงาน และสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้มาขอรับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชนในด้านอื่น ๆ เช่น ด้านแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ หรือด้านการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภค เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของประชาชนที่จะให้ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีได้ให้บริการอย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2556). คู่มือหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ส่วนส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2549). โครงการศึกษาวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี. บริษัท มีสเตอร์โก้ปี (ประเทศไทย) จำกัด.
- ณรงค์ศักดิ์ โกศลวัฒน์. (2550). ความต้องการของประชาชนเพื่อพัฒนาศาสตร์การให้บริการของเทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรศิลปศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2554). สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2554. ฟ้าใสโก้ปี อุบลราชธานี.
- _____. (2555). สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2555. ฟ้าใสโก้ปี อุบลราชธานี.
- _____. (2556). สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2556. ฟ้าใสโก้ปี อุบลราชธานี.
- _____. (2557). สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2557. ฟ้าใสโก้ปี อุบลราชธานี.
- _____. (2558). สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2558. ฟ้าใสโก้ปี อุบลราชธานี.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2555). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555 – 2559. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติสำนักนายกรัฐมนตรี.