



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหมากหญ้า อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมากหญ้า อำเภอนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมากหญ้า อำเภอนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ เพศ (Nominal) อายุ (Ordinal) การศึกษา (Nominal) อาชีพ (Ordinal) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Nominal) และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมากหญ้า อำเภอนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านงานรายได้หรือภาษี และด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มามีติดต่อขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมากหญ้า อำเภอนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.4 ระดับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.8

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.2

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.6

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.6

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมากหญ้า อำเภอนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 4 งานบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

2.1 งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.4

2.2 งานบริการด้านงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.4

2.3 งานบริการด้านงานรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.8

2.4 งานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.8

สรุป องค์การบริหารส่วนตำบลหมากหญ้า อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพให้ความสำคัญ และใส่ใจในงานบริการเป็นอย่างดี ควรธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้ ควรพัฒนางานด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมากหญ้า อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.6 ระดับ 9 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

Nattachai

ดร.ณัฐชัย เอกนราจินดาวัฒน์

รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการพิเศษ ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหมากหญ้า อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหาดังต่อไปนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะนำของผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหมากหญ้า อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 ในขณะที่เพศชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 มีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 141 คน ร้อยละ 35.3

5.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

5.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหมากหญ้า อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี

ผลของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหมากหญ้า อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมากหญ้า อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ทั้งหมด จำนวน 5,762 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 93.6 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมากหญ้า อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี

คุณภาพการให้บริการ	Mean	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	94.4	4.72	9
2. งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	93.4	4.67	9
3. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	93.8	4.69	9
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	92.8	4.64	9
รวมทั้งหมด	93.6	4.68	9

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 5.1 เป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับร้อยละ 94.4 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ส่วนความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 93.8 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 93.4 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 92.8 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

5.3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการพอใจในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีความสะดวกรวดเร็ว เสนอแนะเพิ่มเติมเนื่องจากในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ให้ปรับลดบางขั้นตอนลงบ้างเพื่อลดการสัมผัสและเว้นระยะห่างทางสังคม Social Distancing เพิ่มช่องทางการให้บริการให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ การเพิ่มช่องทางการให้บริการแบบออนไลน์มากขึ้น การเพิ่มช่องทางในการติดต่อประสานงานในเรื่อง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการบริการควรใช้ในการบริการควรใช้สื่อที่มีความนิยม เช่น โปรแกรมสื่อสาร Line การประชุมหรือการพบปะประชาชน แบบออนไลน์ เพื่อให้การบริการกับประชาชนที่มารับบริการและออกพบปะกับประชาชนให้มากขึ้น

5.3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องมียึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ ไม่เป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่

5.3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น ปรับปรุงพื้นที่ให้ปราศจากโรคระบาดโควิด-19 เพิ่มที่นั่งพักรอรับบริการให้เว้นระยะห่าง นอกจากนี้ต้องการให้ปรับปรุงถนนและติดตั้งป้ายจราจร ให้เหมาะสม