



วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ขอรับรองรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านการศึกษา งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ และงานด้านสาธารณสุข ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 และขอมอบรายงานการประเมินฉบับนี้ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารงานต่อไป



วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร
อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2562

ผู้วิจัย วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
อุดมพร อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกและทัศนคติของ
ประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอันจะนำมาซึ่งผลสะท้อน
ไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปในทางที่ดีขึ้นเพื่อประโยชน์
ต่อผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการที่ดีทุกมิติ และประโยชน์ต่อองค์กรในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอันจะ
นำไปสู่การเพิ่มบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร โดยเป็นการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร อำเภอเฝ้าไร่ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านการศึกษา งานด้าน
การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ และงานด้านสาธารณสุข ใน
ประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้าน
ช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี
งบประมาณ 2562 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลอุดมพร จำนวน 360 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชน
จำนวนทั้งหมด 7,825 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน กันยายน พ.ศ. 2562 เครื่องมือที่ใช้
ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่า ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่า
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร ประกอบด้วยหมู่บ้าน 14 หมู่บ้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่ม
ตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.20
มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 55.60 และ
ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 37.50 ความพึงพอใจของประชาชนในเขตบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านการศึกษา งานด้านการป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ และงานด้านสาธารณสุข ในประเด็นคุณภาพ
การให้บริการของแต่ละ งานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้

บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของงานแต่ละงาน ได้ผลดังนี้

1. งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20

2. งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80

4. งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40