



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร
อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ 2561



โดย
วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ



วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ขอรับรองรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุขและงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 และขอมอบรายงานการประเมินฉบับนี้ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารงานต่อไป



วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร
อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2561

ผู้วิจัย วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
อุดมพร อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกละและทัศนคติของ
ประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอันจะนำมาซึ่งผลสะท้อน
ไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปในทางที่ดีขึ้นเพื่อประโยชน์
ต่อผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการที่ดีทุกมิติ และประโยชน์ต่อองค์กรในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอันจะ
นำไปสู่การเพิ่มบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร โดยเป็นการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร อำเภอเฝ้าไร่ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านการศึกษา งานด้าน
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุขและงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ใน
ประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้าน
ช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี
งบประมาณ 2561 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลอุดมพร จำนวน 360 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชน
จำนวนทั้งหมด 7,744 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน กันยายน พ.ศ. 2561 เครื่องมือที่ใช้
ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร ประกอบด้วยหมู่บ้าน 14 หมู่บ้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่ม
ตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.90
มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.90 มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 77.50 และ
ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 47.20 ความพึงพอใจของประชาชนในเขตบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุขและงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในประเด็นคุณภาพ
การให้บริการของแต่ละ งานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการ
ให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึง
พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูง
ที่สุด คือ งานด้านการศึกษา และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของงานแต่ละงาน ได้ผลดังนี้

1. งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58
คิดเป็นร้อยละ 91.60 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทาง
การให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40

3. งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00

4. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60