



รายงานโครงการวิจัยฉบับสมบูรณ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม
ประจำปีงบประมาณ 2561

โดย

รองศาสตราจารย์ ดร. คำรณ	สิระธนกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุกจิน	สุนีย์
นายบุญเลิศ	โพธิ์ขำ
นางสาวถนอมวรรณ	ศรีวงษา
นางรุ่งรัตน์	จรคำ

ฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม

☒	สำหรับ.....
☐	
☐	
☐	
☐	



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ	
เลขรับ	๗๕๕
วันที่	๑๕ ก.ย. ๖๑
เวลา	๑๕.๔๐

ที่ ศธ ๐๕๘๙.๓/ ๓๕๕

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยนครพนม
อ.เมือง จ.นครพนม ๔๘๐๐๐

๗ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง ส่งรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๑ เล่ม
๒. แผ่นซีดี จำนวน ๑ แผ่น

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ ได้แจ้งความประสงค์ให้คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน โครงการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลตามโครงการดังกล่าวเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการฯ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สำเนาออกต้อง

[Signature]

(นางอรณิชา นามจันทร์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

ขอแสดงความนับถือ

[Signature]

(รองศาสตราจารย์ ดร.คำรณ สิริธรรณกุล)

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

[Signature]

(นางอรณิชา นามจันทร์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

(นายวิฑูรย์ วัชรพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

โทร. ๐-๔๒๕๐-๓๗๗๗

โทรสาร. ๐-๔๒๕๐-๓๗๗๗

(นายบุญทรง ไชยะคำ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ เพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ ต่องานบริการประชาชน โดยมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจ ในด้านการศึกษา ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ มีประชากรทั้งสิ้น 6,351 คน โดยนำหลักทฤษฎี Non-probability Sampling และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling ซึ่งการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 370 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ทุกอาชีพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) เท่ากับ 5 ระดับ สร้างขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ทั้งนี้ผลการศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.11 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

สำเนาถูกต้อง



(นางอรณิชา นามจันทร์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

แบบสรุปคุณภาพการให้บริการ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอนาแก จังหวัด

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด				
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 6,351 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ร้อยละ 95.16 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ (1) งานด้านการศึกษา ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.11 (2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุข ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.08 (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจในการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.01 (4) งานด้านสาธารณสุข ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.42 การคำนวณ $= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$ $= \frac{95.11+95.08+95.01+95.42}{4}$ $= 95.16$
☒ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0	10		

สำเนาถูกต้อง

(นางอรนิชชา นามจันทร์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุจิน สุนีย์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้วิเคราะห์ข้อมูล

(รองศาสตราจารย์ ดร.คำรณ สิริธนกุล)

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยนครพนม

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม และมีวัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.11 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อมีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 (ได้ 10 คะแนน)

สำเนาถูกต้อง



(นางอรณิชา นามจันทร์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ