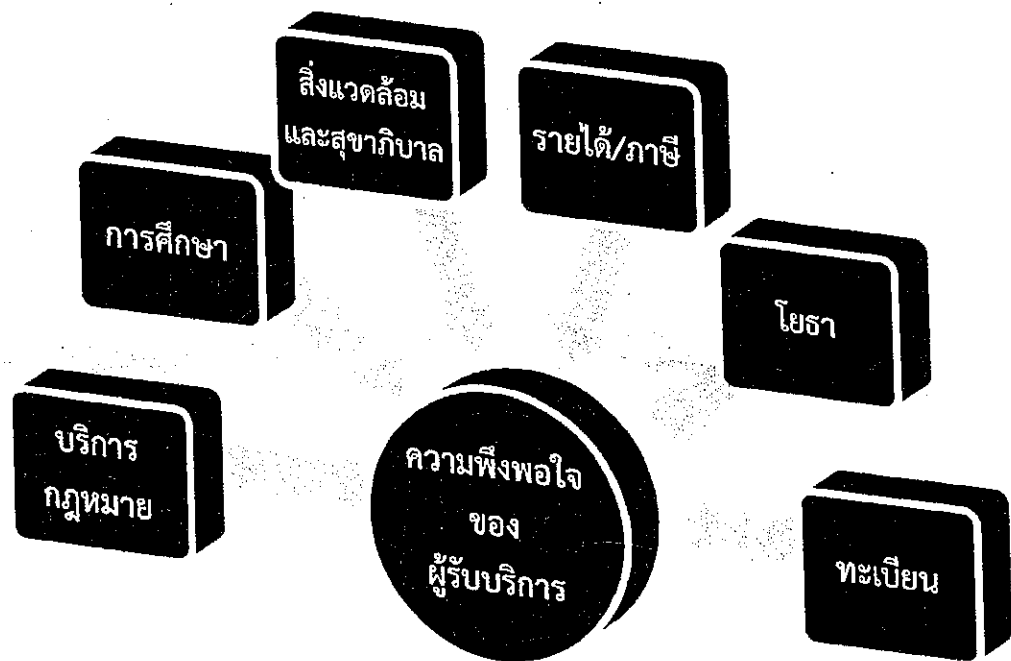




รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
อบต.หนองบก อ.เหล่าเสือโก้ก จ.อุบลราชธานี  
(ประจำปีงบประมาณ 2559)



คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

โดย ดร.ประเทือง ม่วงอ่อน

(หัวหน้าโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นฯ)

ร่วมกับ อบต.หนองบก อ.เหล่าเสือโก้ก จ.อุบลราชธานี

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) มีจำนวนหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบก 13 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 7,575 คน แยกเป็น เพศชาย 3,779 คน เพศหญิง 3,796 คน จำนวนครัวเรือนในเขตพื้นที่ 1,878 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 378 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น  $\pi = 0.5$  คะแนน  $z = 2$

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึง พอใจมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน (เต็ม 10) หากไม่เกินร้อยละ 50 ถือว่า ผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน (จากเต็ม 10)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงการขยายเวลาการให้บริการประชาชน ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษา ด้านการจัดเก็บภาษี และด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) สรุปได้ว่า

○ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10) มี 1 ด้าน คือ ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.12 หมายถึง อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

○ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9) มีจำนวน 5 ด้าน คือ

1) ความพึงพอใจงานโครงการขยายเวลาการให้บริการประชาชน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.20 หมายถึง อยู่ในระดับพอใจมาก

2) ความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชน  
 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.85 หมายถึง อยู่ในระดับพอใจมาก

3) ความพึงพอใจงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึง  
 พอใจร้อยละ 90.90 หมายถึง อยู่ในระดับพอใจมาก

4) ความพึงพอใจงานบริการด้านการจัดเก็บภาษี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความ  
 พึงพอใจร้อยละ 91.90 หมายถึง อยู่ในระดับพอใจมาก

5) ความพึงพอใจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชน  
 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 90.70

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ	คะแนน (เต็ม 10)	การแปลค่า
1	ด้านโครงการขยายเวลาการให้บริการฯ	92.20	9	พอใจมาก
2	ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	92.85	9	พอใจมาก
3	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	90.90	9	พอใจมาก
4	ด้านการศึกษา	95.12	10	พอใจมากที่สุด
5	ด้านการจัดเก็บภาษี	91.90	9	พอใจมาก
6	ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	90.70	9	พอใจมาก

แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน

