

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอ บ้านดุง จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัด อุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน ๒๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า ๕ ระดับ วิเคราะห์ ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจและ สำหรับสถิติใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

๑. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัด อุดรธานี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อย ละ ๙๗.๖ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของ ความพึงพอใจ ดังนี้

๑.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔

๑.๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐

๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒

๑.๔ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐

๒.ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ทั้ง ๔ งานบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

๒.๑ งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒

๒.๒ งานบริการด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖

๒.๓ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐

๒.๔ งานบริการด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘

สรุป องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี เป็นองค์กรที่มี ศักยภาพให้ความสำคัญ ใส่ใจในงานบริการเป็นอย่างดี ควรธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและ ยั่งยืนไว้ และควรพัฒนางานด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล
นางสาวบัวใส คุณสมบัติ
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง
ตุลาคม ๒๕๖๔