

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ  
จังหวัดสระแก้ว



จัดทำโดย  
คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว  
พ.ศ. 2562

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 5 การกิจ ของการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) การกิจงานด้านการศึกษา
- 2) การกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) การกิจงานด้านจัดเก็บรายได้
- 4) การกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) การกิจงานด้านกองช่าง

ใน 4 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ทั้ง 5 ด้าน การกิจละ 80 คน รวม 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

| การกิจ                          | ความพึงพอใจ |      |                 |        |           |
|---------------------------------|-------------|------|-----------------|--------|-----------|
|                                 | $\bar{x}$   | S.D. | ค่าเฉลี่ยร้อยละ | อันดับ | ระดับ     |
| ด้านการศึกษา                    | 4.67        | .365 | 93.40           | 1      | มากที่สุด |
| ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย   | 4.61        | .384 | 92.20           | 4      | มากที่สุด |
| ด้านจัดเก็บรายได้               | 4.60        | .456 | 92.00           | 5      | มากที่สุด |
| ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 4.66        | .289 | 93.20           | 2      | มากที่สุด |
| ด้านกองช่าง                     | 4.64        | .229 | 92.80           | 3      | มากที่สุด |
| รวม                             | 4.63        | .341 | 92.60           |        | มากที่สุด |

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของการกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.60 โดยการกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40 รองลงมาคือด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 93.20 ด้านกองช่าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 92.20 และด้านจัดเก็บรายได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.00 ตามลำดับ