

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง (อบต.หนองหลวง) อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อนำผลการสำรวจเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ของ อบต.หนองหลวง ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงาน โดยประเมินคุณภาพมิติด้านการให้บริการ 4 ด้าน จำนวน 4 งานบริการ ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) จำนวน 283 คน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis) ผลการศึกษา พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาสูงสุดเป็นมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท และมีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชนมากกว่า 10 ปี

2. งานบริการที่ขอรับการประเมิน จำนวน 4 งานบริการ มีผู้มาใช้บริการเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ร้อยละ 22.97) งานด้านการศึกษา (ร้อยละ 25.79) งานด้านรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 22.26) และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ร้อยละ 28.98)

3. คุณภาพการให้บริการของ อบต.หนองหลวง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.60 ตามลำดับ เมื่อคิดเป็นความพึงพอใจเฉลี่ย มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 97.00 มีระดับคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 10 คะแนน

4. ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา พบว่า จุดเด่นการให้บริการของ อบต.หนองหลวงมีอย่างหลากหลาย โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้เข้ามาใช้บริการในงานต่างๆ ด้วยอัธยาศัยไมตรีดีมาก ในส่วนของขั้นตอนในการให้บริการของงานต่างๆ มีความรวดเร็ว รวมกับการได้รับการอธิบายจากเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนทำให้ปฏิบัติได้ถูกต้อง และลดระยะเวลาในการดำเนินการ และจุดพักรอรับบริการก็มีสถานที่พักที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

โดยจุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะว่า อยากให้ อบต.หนองหลวง ออกให้บริการความรู้ตามชุมชน เช่น ความรู้เรื่องการกฎหมาย และการจัดเก็บรายได้ หรือภาษี เป็นต้น