



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ
อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ 2562



โดย
วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ



วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ขอรับรองรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่ออำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 และขอมอบรายงานการประเมินฉบับนี้ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารงานต่อไป



วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ
อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2562

ผู้วิจัย วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกละและทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอันจะนำมาซึ่งผลสะท้อนไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปในทางที่ดีขึ้นเพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการที่ดีทุกมิติ และประโยชน์ต่อองค์กรในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอันจะนำไปสู่การเพิ่มบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร โดยเป็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ อำเภอท่าบ่อ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2562 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ จำนวน 360 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนจำนวนทั้งหมด 7,912 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม ถึงกันยายน พ.ศ. 2562 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่า ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ประกอบด้วยหมู่บ้าน 9 หมู่บ้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.30 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.30 มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 51.70 และประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 27.50 ความพึงพอใจของประชาชนในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละ งานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุข และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของงานแต่ละงาน ได้ผลดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00
3. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะได้รับความคำแนะนำ และช่วยเหลือเป็นอย่างดีในด้านต่างๆ จากท่านผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย นายอุดมภูเบศวร์ สมบูรณ์เรศ ที่ได้ให้คำแนะนำเสนอแนะตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา

ขอขอบคุณรองผู้อำนวยการทุกฝ่ายที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือ และจัดหาบุคลากรในการจัดพิมพ์เอกสารต่างๆ รวมถึงอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ เจ้าหน้าที่ และประชาชนในเขตพื้นที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ คณะครู ตลอดจนเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ภายในวิทยาลัยเทคนิคหนองคายที่ให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และขอบคุณทุกท่านที่ได้กล่าวนาม ณ ที่นี้

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ก็เพราะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านทั้งหลาย คณะผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างดี และขอบคุณทุกท่าน ณ ที่นี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะช่วยพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลต่างๆ ในจังหวัดหนองคายให้มีคุณภาพและเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

คณะผู้วิจัย