



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ
อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ 2561



โดย
วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ



วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ขอรับรองรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตือ อำเภอนากลาง จังหวัดหนองคาย ในงานบริการ 4 งาน งานด้านสาธารณสุข งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 และขอมอบรายงานการประเมินฉบับนี้ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตือ เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารงานต่อไป



วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ
อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2561

ผู้วิจัย วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกละแวกและทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอันจะนำมาซึ่งผลสะท้อนไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปในทางที่ดีขึ้นเพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการที่ดีทุกมิติ และประโยชน์ต่อองค์กรในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอันจะนำไปสู่การเพิ่มบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร โดยเป็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ อำเภอท่าบ่อ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2561 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ จำนวน 360 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนจำนวนทั้งหมด 7,894 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2561 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ประกอบด้วยหมู่บ้าน 9 หมู่บ้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.50 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.60 มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 62.50 และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 37.50 ความพึงพอใจของประชาชนในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของงานแต่ละงาน ได้ผลดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมมีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20

2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80

3. งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุดเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะได้รับความคำแนะนำ และช่วยเหลือเป็นอย่างดีในด้านต่างๆ จากท่านผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย นายอุดมภูเบศวร์ สมบูรณ์เรศ ที่ได้ให้คำแนะนำ เสนอแนะตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา

ขอขอบคุณรองผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย นายอาทิตย์ จิรวัฒนผล ที่ได้ให้คำแนะนำความช่วยเหลือและจัดหาบุคลากรในการจัดพิมพ์เอกสารต่างๆ รวมถึงอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อ เจ้าหน้าที่ และประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเดื่อทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ คณะครู ตลอดจนเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ภายในวิทยาลัยเทคนิคหนองคายที่ให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และขอบคุณทุกท่านที่มีได้กล่าวนาม ณ ที่นี้

วิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ ก็เพราะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านทั้งหลาย คณะผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างดี และขอบคุณทุกท่าน ณ ที่นี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิจัยฉบับนี้จะช่วยพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลต่างๆ ในจังหวัดหนองคายให้มีคุณภาพและเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

ความพึงพอใจ	16
การบริการ	25
ข้อเขียนที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิจัยดำเนินการวิจัย	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 4 ผลการวิจัย	42
ข้อมูลทั่วไปของสถานแบบสหวิทยา	42
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	44
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	52
โดยสรุปของผลการวิจัย	52
สรุปผลการวิจัย	52
อภิปรายผล	52
ข้อเสนอแนะ	55
สรุปผลข้อเสนอแนะ	56