



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ
รับที่ 1999/61
วันที่ 20 ก.ย. 2561
เวลา 09.00 น.

ที่ ศธ ๐๖๒๔.๑/๒๖๖๖

วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๑

อ. เมือง จ. หนองคาย ๔๓๐๐๐

๑๗ กันยายน ๒๕๖๑

สำนักปลัด
เลขที่รับ ๓๒3/61
วันที่ 25 ก.ย. 2561
เวลา 11.๐๐ น.

เรื่อง แจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ที่ นค ๗๓๐๐๑/๖๕๐ ลงวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๕ เล่ม

ตามหนังสือที่อ้างถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ให้วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนหรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มาใช้บริการ หรือ ติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อประกอบการประเมินในมิติ ที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการ ให้บริการ จำนวน ๔ งาน คือ งานด้านขั้นตอนการให้บริการ ,งานด้านช่องทางการให้บริการ ,งานด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ,งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการดังกล่าว เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ และการ ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการให้บริการ ประชาชน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐

เรียน นายก อบต.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน นายก อบต.หนองกอมเกาะ

-เพื่อโปรดทราบ

- วิทยาลัยเทคนิค นค.
- เพื่อแจ้งการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชน
ผู้รับบริการ
- เพื่อให้ได้ทราบ / วิเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวธรรมา ปิตะสุทธิ)

(นายอุดมภูเบศวร์ สมบูรณ์เรศ)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

(นายสิทธิพล ช่างพ่อน)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ
งานส่งเสริมผลิตภัณฑ์และประกอบธุรกิจ
วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ

โทร. ๐-๔๒๔๑-๑๗๗๖ โทรสาร ๐-๔๒๔๑-๒๔๕๘
www/nkta.ac.th / email: nongkhaio@vec.mail.go.th

หนองคาย "เกษตรอุตสาหกรรมวัฒนธรรมรุ่งเรือง"

เมืองทองเที่ยวสู่มน้ำโขง

(นายอุดร บุญจันทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองกอมเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2561

ผู้วิจัย วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองกอมเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกและทัศนะ
ของประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอันจะนำมาซึ่งผล
สะท้อนไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปในทางที่ดีขึ้นเพื่อ
ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการที่ดีทุกมิติ และประโยชน์ต่อองค์กรในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่
ดีอันจะนำไปสู่การเพิ่มบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร โดยเป็นการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ อำเภอเมือง ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านโยธา
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2561 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่
บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ จำนวน 360 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ
(Accidental Sampling) จากประชาชนจำนวนทั้งหมด 7,912 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วง
เดือนกรกฎาคม ถึง กันยายน พ.ศ. 2561 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล
ด้วยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ประกอบด้วยหมู่บ้าน 11 หมู่บ้าน ประชาชนที่
เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อย
ละ 63.89 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.67 มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ
72.22 และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 22.50 ความพึงพอใจของประชาชนในเขตบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
และงานด้านสาธารณสุข ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้าน
ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ
91.40 โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเมื่อ
พิจารณาในรายละเอียดของงานแต่ละงาน ได้ผลดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80
4. งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะได้รับคำแนะนำ และช่วยเหลือเป็นอย่างดีในด้านต่างๆ จากท่านผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย นายอุดมภูเบศวร์ สมบูรณ์เรศ ที่ได้ให้คำแนะนำ เสนอแนะตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา

ขอขอบคุณรองผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย นายอาทิตย์ จิรวัฒนผล ที่ได้ให้คำแนะนำความช่วยเหลือและจัดหาบุคลากรในการจัดพิมพ์เอกสารต่างๆ รวมถึงอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หนองกอมเกาะ เจ้าหน้าที่ และประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองกอมเกาะ ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ คณะครู ตลอดจนเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ภายในวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ที่ให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และขอบคุณทุกท่านที่ได้กล่าวนาม ณ ที่นี้

วิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ ก็เพราะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านทั้งหลาย คณะผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างดี และขอบคุณทุกท่าน ณ ที่นี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิจัยฉบับนี้จะช่วยพัฒนา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลต่างๆ ในจังหวัดหนองคายให้มีคุณภาพและเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

คณะผู้วิจัย