



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ
อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ 2559



โดย
วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ
อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2559

ผู้วิจัย วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกและทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอันจะนำมาซึ่งผลสะท้อนไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปในทางที่ดีขึ้นเพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการที่ดีทุกมิติ และประโยชน์ต่อองค์กรในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอันจะนำไปสู่การเพิ่มบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร โดยเป็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงาน 4 งาน คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ 2559 ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ จำนวน 360 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ของประชาชนทั้งหมดจำนวน 5,713 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม ถึง กันยายน พ.ศ. 2559 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่า ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ ประกอบด้วยหมู่บ้าน 8 หมู่บ้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.11 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.78 สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 77.00 สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 53.61 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 50.28 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001- 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 63.61

ความพึงพอใจของประชาชนในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงาน 4 งาน คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของงานแต่ละงาน ได้ผลดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อม

และสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00

2. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60

3. งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40