



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม
จังหวัดหนองคาย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ดำเนินการโดย

คณะสังคมศาสตร์บูรณาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย

งบประมาณสนับสนุนจาก

องค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

จังหวัดนนทบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ดำเนินการโดย

คณะสังคมศาสตร์บูรณาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย

งบประมาณสนับสนุนจาก

องค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

คำนำ

การให้บริการแก่ประชาชนนั้นถือเป็นหน้าที่สำคัญที่สุดของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้เพื่อการส่งเสริม หรือสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาในชุมชนที่หน่วยงานภาครัฐนั้นดูแล แต่อย่างไรก็ตามในการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นการดำเนินโครงการ หรือแม้แต่การให้บริการในภาคส่วนต่างๆ ที่ได้มีการดำเนินการเสร็จสิ้น ในปีงบประมาณที่ผ่านมา จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้น สามารถวัดได้จากการใช้เครื่องมือที่เรียกว่าแบบประเมินผลการปฏิบัติงานจากการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยสามารถที่จะสะท้อนออกมาให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการว่ามีอยู่ในระดับใด ซึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐนั้นมีโอกาสที่จะทำได้ด้วยตัวขององค์กรเอง ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดข้อผิดพลาดในด้านข้อมูลที่จะได้รับ จึงจำเป็นที่จะต้องให้หน่วยงานภายนอก ซึ่งด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงต้องให้ คณะสังคมศาสตร์บูรณาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย เข้ามาเป็นผู้ดำเนินการในการจัดทำ การประเมินผลการปฏิบัติงานในครั้งนี้ โดยผลการประเมินที่ได้รับจะได้ถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สังกม ต่อไป

คณะผู้ประเมิน

บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย และรวมถึงโครงการต่างๆ ที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลฯ ได้มีการจัดทำขึ้นในปี 2559 การจัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ด้วยการสุ่มตัวอย่างจากวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 343 คน แต่ในขณะที่ความเป็นจริงสามารถเก็บข้อมูลได้ถึง 367 ราย ซึ่งผลการศึกษาพบว่าการดำเนินงานในภาพรวมของงานทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.77 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานร้อยละ 95.32 ในขณะที่ส่วนของโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดที่ดำเนินการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.78 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานที่ร้อยละ 95.57 และสำหรับในส่วน of โครงการดีเด่นพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.80 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานที่ร้อยละ 96.05 และด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงสามารถที่จะกล่าวได้ว่าการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมโดยภาพรวมนั้นประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.78 หรือสามารถคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานที่ร้อยละ 95.53 โดยทั้งนี้สิ่งที่ทาง อบต.จะต้องให้ความสำคัญก็คือ การหาแนวทางในการลดขั้นตอนในการทำงาน และรวมถึงการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม และรวมถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่จะต้องรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานในการให้บริการต่อประชาชนเมื่อเข้ามาติดต่อราชการ ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนนั้นมีความพึงพอใจที่มากขึ้น อีกทั้งยังสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เพิ่มขึ้นเช่นกัน

สารบัญ

หน้า

คำนำ.....	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1. ที่มาและความสำคัญ	1
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
4. นิยามศัพท์.....	2
บทที่ 2 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม	3
1. สภาพทั่วไป.....	3
2. สภาพทางเศรษฐกิจ	5
3. สภาพทางสังคม	5
4. การบริการพื้นฐาน	6
5. ข้อมูลอื่น ๆ	7
บทที่ 3 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
1. ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	11
2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 4 ระเบียบวิธีวิจัย.....	20
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	20
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	21
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	22
4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	22

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	24
2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน	26
3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนิน โครงการลานสร้างสรรค์สำหรับเด็ก และเยาวชน ด้านยาเสพติด ประจำปีงบประมาณ 2559	33
4. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนิน โครงการส่งเสริมการตลาด และแยกขยะในชุมชนด้วย กิจกรรมกองทุนมาปลูกฝังสเคราะห์จากขยะรีไซเคิล (อบรมเชิงปฏิบัติการ) ประจำปีงบประมาณ 2559.....	36
บทที่ 6 สรุป และข้อเสนอแนะ.....	39
1. สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลสังคม.....	39
2. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา.....	42
บรรณานุกรม	44
ภาคผนวก	46

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากร และจำนวนครัวเรือน โดยจำแนกตามหมู่บ้านของตำบล สังคม.....	4
ตารางที่ 4.1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีเป็นแบบกลุ่ม.....	21
ตารางที่ 4.2 เกณฑ์ความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ และโครงการของ อบต. สังคม.....	22
ตารางที่ 5.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	24
ตารางที่ 5.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	25
ตารางที่ 5.3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	25
ตารางที่ 5.4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....	26
ตารางที่ 5.5 การประเมินการดำเนินงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	28
ตารางที่ 5.6 การประเมินคุณภาพการดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม.....	29
ตารางที่ 5.7 การประเมินคุณภาพการให้บริการการดำเนินงานด้านการศึกษา.....	30
ตารางที่ 5.8 การประเมินคุณภาพการให้บริการการดำเนินงานด้านรายได้ หรือภาษี.....	31
ตารางที่ 5.9 ผลการปฏิบัติงานในการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ประจำปีงบประมาณ 2559.....	32
ตารางที่ 5.10 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินโครงการลานสร้างสรรค์สำหรับเด็ก และ เยาวชนด้านยาเสพติด ประจำปีงบประมาณ 2559.....	35
ตารางที่ 5.11 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินโครงการส่งเสริมการตลาด และแยกขยะใน ชุมชนด้วยกิจกรรมกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์จากขยะรีไซเคิล (อบรมเชิงปฏิบัติการ) ประจำปีงบประมาณ 2559ประจำปีงบประมาณ2559.....	38