



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม
อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ 2560



โดย
วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ



วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ขอรับรองรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2560 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40 และขอมอบรายงานการประเมินฉบับนี้ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารงานต่อไป



วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม
อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2560

ผู้วิจัย วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกและทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่นจะนำมาซึ่งผลสะท้อนไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปในทางที่ดีขึ้นเพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการที่ดีทุกมิติ และประโยชน์ต่อองค์กรในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอันจะนำไปสู่การเพิ่มบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร โดยเป็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2560 ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนจำนวน 2,393 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน กันยายน - ตุลาคม พ.ศ. 2560 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่า ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ประกอบด้วยหมู่บ้าน 7 หมู่บ้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.50 มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.25 สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 57.00 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 35.25 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 43.75 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001- 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.50

ความพึงพอใจของประชาชนในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของงานแต่ละงาน ได้ผลดังนี้

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม
อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2560

ผู้วิจัย วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกและทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอันจะนำมาซึ่งผลสะท้อนไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปในทางที่ดีขึ้นเพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการที่ดีทุกมิติ และประโยชน์ต่อองค์กรในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอันจะนำไปสู่การเพิ่มบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร โดยเป็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2560 ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนจำนวน 2,393 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน กันยายน - ตุลาคม พ.ศ. 2560 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่า ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ประกอบด้วยหมู่บ้าน 7 หมู่บ้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.50 มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.25 สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 57.00 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 35.25 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 43.75 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001- 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.50

ความพึงพอใจของประชาชนในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของงานแต่ละงาน ได้ผลดังนี้

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะได้รับคำแนะนำ และช่วยเหลือเป็นอย่างดีในด้านต่างๆ จากท่านผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย นายอุดมภูเบศวร์ สมบูรณ์วงศ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ สนับสนุนและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา

ขอขอบคุณรองผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย นายอาทิตย์ จีระวิมลผล ที่ได้ให้คำแนะนำความช่วยเหลือและจัดหาบุคลากรในการจัดพิมพ์เอกสารต่าง รวมถึงอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม เจ้าหน้าที่ และประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมทุกท่านที่ได้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ คณะครู ตลอดจนเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ภายในวิทยาลัยเทคนิคหนองคายที่ได้ให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และขอบคุณทุกท่านที่ได้กล่าวนาม ณ ที่นี้

วิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ ก็เพราะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านทั้งหลาย คณะผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างดี และขอบคุณทุกท่าน ณ ที่นี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิจัยฉบับนี้จะช่วยพัฒนา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลต่างๆ ในจังหวัดหนองคายให้มีคุณภาพและเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

คณะผู้วิจัย

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	63
ภาคผนวก ก หนังสือขอความร่วมมือการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	64
ภาคผนวก ข หนังสือตอบรับการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ	66
ภาคผนวก ค แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	68
ภาคผนวก ง ภาพถ่าย	71

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	63
ภาคผนวก ก หนังสือขอความร่วมมือการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	64
ภาคผนวก ข หนังสือตอบรับการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ	66
ภาคผนวก ค แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	68
ภาคผนวก ง ภาพถ่าย	71

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 หมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม	9
ตาราง 2 ข้อมูลการเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม	11
ตาราง 3 ข้อมูลประชากร	12
ตาราง 4 ข้อมูลด้านการศึกษา	12
ตาราง 5 การประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับฐานของมัสโลว์	21
ตาราง 6 จำนวนของประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สูงสุด อาชีพประจำ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	44
ตาราง 7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน.....	46
ตาราง 8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม.....	48
ตาราง 9 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	49
ตาราง 10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	51
ตาราง 9 ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม	53

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)	32
--	----