



ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อำเภอสังขม
จังหวัดหนองคาย ประจำปี ๒๕๕๑



โดย

วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย อาชีวศึกษาจังหวัดหนองคาย
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ



วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ขอรับรองรายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร
ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานจัดเก็บภาษี งานจัดเก็บขยะมูลฝอย และงานความ
ร่วมมือชุมชน(งานประเพณีเล่นโหวด) ประจำปี 2551 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
92.20 ได้ค่าคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน และขอมอบรายงานการประเมินฉบับนี้ให้กับองค์การบริหารส่วน
ตำบลแก้งไก่อ เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารงานต่อไป

(นายเมธีสิน สมอุมจารย์)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

วันที่ 16 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2551

เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ
อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2551

ผู้วิจัย วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย อาชีวศึกษาจังหวัดหนองคาย
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ ของงานจัดเก็บภาษี งานจัดเก็บขยะมูลฝอย และงานความร่วมมือชุมชน(งานประเพณีเล่นโหวด) ประจำปี 2551 ใน 3 ด้าน คือ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ จำนวน 334 คน ซึ่งได้มาโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ของประชาชนทั้งหมด จำนวน 2,554 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 14-18 กรกฎาคม พ.ศ. 2551 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ ประกอบด้วยหมู่บ้านทั้งหมด 6 หมู่บ้าน โดยหมู่บ้านที่มีจำนวนประชากรมากที่สุด คือ บ้านนาขาม หมู่บ้านที่มีจำนวนประชากรน้อยที่สุด คือ บ้านแก้งไก่อ หมู่ที่ 3 ประชาชนส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 44.35 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 5,001-10,000 บาท ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย ส่วนใหญ่มาใช้บริการ จำนวน 1 ครั้ง ต่อปี และช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการมากที่สุด คือ ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น.

ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด เรียงตามลำดับ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละด้านได้ผลดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจ อยู่ใน ระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 โดยรายการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการ ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และรายการที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ความ เป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)

2. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยรายการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และรายการที่ มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40 โดยรายการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และรายการที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สถานที่ตั้ง ของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษานี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะได้รับคำแนะนำ และช่วยเหลือเป็นอย่างดีในด้านต่าง ๆ จากท่านผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย นายเมธีสิน สมอุมจารย์ ที่ได้ให้คำแนะนำเสนอแนะตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา

ขอขอบคุณรองผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย นายเฉลิมพงษ์ สุภณวงศ์ ที่ได้ให้คำแนะนำความช่วยเหลือและจัดหาบุคลากรในการจัดพิมพ์เอกสารต่าง ๆ รวมถึงอำนวยความสะดวกในการจัดทำในครั้งนี้

ขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ เจ้าหน้าที่และประชาชนในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ คณะครู ตลอดจนเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ภายในวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และขอบคุณทุกท่านที่มีได้กล่าวนามมา ณ ที่นี้

รายงานการศึกษานี้สำเร็จได้ ก็เพราะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านทั้งหลาย คณะผู้จัดทำรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างดี และขอบคุณทุกท่าน ณ ที่นี้และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการศึกษานี้จะช่วยพัฒนาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ในจังหวัดหนองคาย ให้มีคุณภาพและเจริญก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญรูปภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.5 ประโยชน์ของการศึกษา	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	5
2.2 องค์การบริหารส่วนตำบล	11
2.3 องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ	22
2.4 ความพึงพอใจ	25
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	41
3.1 ประชากร	41
3.2 กลุ่มตัวอย่าง	41
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	41
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	43
3.6 ผลการเก็บรวบรวมข้อมูล	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	44
4.1 ข้อมูลเบื้องต้น	45
4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	53
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	59
5.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	59
5.2 วิธีดำเนินการศึกษา	59
5.3 สรุปผลการศึกษา	61
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	67
ภาคผนวก ก นค 76201/125	
เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ	
ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
ลงวันที่ 10 กรกฎาคม 2551	68
ภาคผนวก ข หนังสือราชการ ที่ ศธ 0631.12/1114	
เรื่อง การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ	
องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ	
ลงวันที่ 11 กรกฎาคม 2551	70
ภาคผนวก ค คำสั่ง วิทยาลัยเทคนิคหนองคายที่ 254/2551	
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจ	
ในการบริการของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล	
ในจังหวัดหนองคาย ลงวันที่ 19 มิถุนายน 2551	72
ภาคผนวก ง แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551)	75
ภาคผนวก จ ภาพถ่าย	78
คณะผู้จัดทำ	85

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 การแบ่งลำดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยใช้หลักเกณฑ์รายได้	13
ตารางที่ 2 จำนวนประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ	23
ตารางที่ 3 จำนวนครั้งในการรับบริการ	45
ตารางที่ 4 ช่วงเวลาในการมารับบริการ	46
ตารางที่ 5 จำนวนของประชาชน แยกตามเพศ	47
ตารางที่ 6 จำนวน ของประชาชน แยกตามอายุ	48
ตารางที่ 7 จำนวน ของประชาชน แยกตามสถานภาพการสมรส	48
ตารางที่ 8 จำนวน ของประชาชน แยกตามระดับการศึกษาสูงสุด	49
ตารางที่ 9 จำนวน ของประชาชน แยกตามอาชีพประจำ	50
ตารางที่ 10 จำนวน ของประชาชน แยกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	51
ตารางที่ 11 จำนวน ของประชาชน แยกตามเขตอำเภอที่อยู่อาศัย	52
ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	53
ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	55
ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	56
ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในของประชาชนในภาพ	58

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นกับประชาชน	9
ภาพที่ 2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล	15
ภาพที่ 3 ความเชื่อมโยงระหว่างภูมิหลังและประสบการณ์ของประชาชน กับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม	26