



ที่ ศธ ๐๖๒๔.๑/๒๕๖๒

วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย
สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๑
อ. เมือง จ. หนองคาย ๔๓๐๐๐

๒๓ กันยายน ๒๕๖๒

๒๓ ๙ ๒๕๖๒
๒๕๖๒
๒๕๖๒

เรื่อง แจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ที่ นค ๗๓๐๐๑/๘๔๙ ลงวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๕ เล่ม

ตามหนังสือที่อ้างถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ให้วิทยาลัยเทคนิคหนองคายดำเนินการสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของประชาชนหรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มาใช้บริการ หรือติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ เพื่อประกอบการประเมินในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๔ งาน คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ, งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ, งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการดังกล่าวเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

โรงเรียนนาขอมวิทย.
ค.อ. เอกชัย นิ่มนวล
กองส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต
ศูนย์ส่งเสริมอาชีพ/น.จ.ร.น.ค.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายอุดมภูเบศร์ สมบูรณ์เรศ)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

๒๓ ๙ ๖๒
งานส่งเสริมผลิตผลการค้าและประกอบธุรกิจ
วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย
โทร. ๐-๔๒๔๑-๑๗๗๖ โทรสาร ๐-๔๒๔๑-๒๔๕๘
www.nktc.ac.th / email: nongkhai01@vec.mail.go.th

๒๓ ๙ ๖๒
๒๕๖๒

หนองคาย “เกษตรอุตสาหกรรมวัฒนธรรมรุ่งเรือง เมืองท่องเที่ยวลุ่มน้ำโขง”



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....งานการเจ้าหน้าที่.....องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ..โทร. (๐๕๒) ๔๖๗๑๕๕.....
ที่..นค ๗๓๐๑๑./๑๕๗๕.....วันที่.....๒๕ กันยายน ๒๕๖๒.....
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองกอมเกาะ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในงานบริการ ๔ งาน คืองานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยได้รับความอนุเคราะห์ในการออกสำรวจข้อมูลจากวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ซึ่งได้ทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๖๐ คน นั้น

ข้อเท็จจริง

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๖๐ คน ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๗ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๘ มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ ๖๕ และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๒

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ในงานบริการ ๔ งาน

๑. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๒. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่ากลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๓. ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

๔. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่ากลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

๑. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

๒. ควรมีการทำการวิจัยเชิงคุณภาพกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานเพื่อทำการเจาะลึก ทำให้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจในการบริหารจัดการ และการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

๓. ควรมีการวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๔. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เวลา ลดขั้นตอน โดยเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจและตอบสนองความต้องการประชาชน

๕. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อรองรับภารกิจหน้าที่และบทบาทในชีวิตประจำวันขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนด้านทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ และการออกแบบขั้นตอนการทำงานในอนาคต

๖. การพัฒนาและการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลควรกำหนดทิศทาง การพัฒนาและปรับปรุงโดยอยู่บนพื้นฐานของผลการประเมินการปฏิบัติราชการทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ โดยนำผลการประเมินมากำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นายสุรัตน์ วงหาจักษ์)

เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยปฏิบัติงาน

/ความเห็นของหัวหน้า....

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด
- (ชื่อ) น.ส.ศศิธร มุสตรี้แก้ว

(นางสาวศศิธร มุสตรี้แก้ว)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

667/ก.บ.ส.บ.ร.๖๐

(นายสิทธิพล ชาวพรอน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- น.ส.อรดา ปิตะสุทธิ
ตามร่างของนายก อบ. หนองกอมเกาะ
ตาม พ.ศ. ๒๕๖๑/๖๑

(นางสาวอรดา ปิตะสุทธิ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายอุดร บุญจันทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองกอมเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2562

ผู้วิจัย วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองกอมเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกและทัศนคติ
ของประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอันจะนำมาซึ่งผล
สะท้อนไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปในทางที่ดีขึ้นเพื่อ
ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการที่ดีทุกมิติ และประโยชน์ต่อองค์กรในการเสริมสร้างภาพลักษณ์
ที่ดีอันจะนำไปสู่การเพิ่มบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร โดยเป็นการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ อำเภอเมือง ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสิ่งแวดล้อม
และสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทา
สาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละ
งานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้
บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2562 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่
อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ จำนวน 360 คน โดยวิธีการ
สุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนจำนวนทั้งหมด 7,779 คน ทำการเก็บ
รวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน กันยายน พ.ศ. 2562 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์
ข้อมูลด้วยการหาค่า ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ประกอบด้วยหมู่บ้าน 11 หมู่บ้าน ประชาชนที่
เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น
ร้อยละ 51.67 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.28 มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็น
ร้อยละ 65.00 และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 32.22 ความพึงพอใจของประชาชนใน
เขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสิ่งแวดล้อม
และสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทา
สาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของ
แต่ละ งานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มี
ค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ งานด้านการรักษา
ความสะอาดในที่สาธารณะ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของงานแต่ละงาน ได้ผลดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80
2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00
3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80