



ความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนสา
อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ 2560



โดย
วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ



วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ขอรับรองรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านรายได้หรือภาษี (กิจการประปา) ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2560 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.60 และขอมอบรายงานการประเมินฉบับนี้ให้กับเทศบาลตำบลโพนสา เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารงานต่อไป



วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพสพ
อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2560

ผู้วิจัย วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพสพ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกและทัศนะของประชาชนที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอื่นจะนำมาซึ่งผลสะท้อนไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพสพเป็นไปในทางที่ดีขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการที่ดีทุกมิติ และประโยชน์ต่อองค์กรในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอันจะนำไปสู่การเพิ่มบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร โดยเป็นการให้บริการของเทศบาลตำบลโพสพ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านรายได้หรือภาษี (กิจการประปา) ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2560 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลโพสพ จำนวน 360 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ของประชาชนทั้งหมดจำนวน 3,857 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2560 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

เทศบาลตำบลโพสพ ประกอบด้วยหมู่บ้าน 6 หมู่บ้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการของเทศบาลตำบล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.60 มีอายุระหว่าง 21- 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.20 สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 53.90 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 27.20 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 25.30 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001- 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.80

ความพึงพอใจของประชาชนในเขตบริการของเทศบาลตำบลโพสพ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านรายได้หรือภาษี (กิจการประปา) ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี (กิจการประปา) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของงานแต่ละงาน ได้ผลดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80
3. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00
4. งานด้านรายได้หรือภาษี (กิจการประปา) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

