



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อบต.บ้านवान อำเภอกำแพง จังหวัดหนองคาย

ที่ นค ๗๒๑๐๑/๒๕๖

วันที่ ๓๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบ้านวาน

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวาน ได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ซึ่งได้ตกลงว่าจ้างวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จำนวน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเท็จจริง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวาน ในงานบริการ ๔ ด้าน คือ งานด้านการศึกษา งานด้านสิ่งแวดล้อม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยงานบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคืองานด้านสิ่งแวดล้อมและงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของงานแต่ละงาน ได้ผลดังนี้

๑. งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๒. งานด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

๓. งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐


.../...ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ

เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านว่าน ในทุกๆ ด้าน ควรมีการเผยแพร่ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ดังนี้

- ๑) ประกาศผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบต.บ้านว่าน เพื่อประชาชนทราบโดยทั่วกัน
- ๒) ประกาศผ่านทางเว็บไซต์ อบต.บ้านว่าน และ Facebook อบต.บ้านว่าน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางวิภาชนีย์ แซ่กกล้า)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนัก

.....
.....



(นางสาวมณีวรรณ ราชวงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดฯ

.....
.....

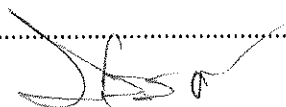


(นางสาวอรุณ เจริญสุข)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นปลัด

.....
.....

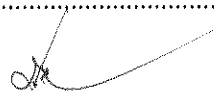


(นายบรรยงค์ มาตราโสภา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายก อบต.บ้านว่าน.....

.....



(นายประภาส คลั่งชำนาญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านว่าน



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านว่าน
เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านว่าน ได้ดำเนินการจ้างที่ปรึกษาจากวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ดำเนินการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านว่าน ในงานด้านบริการ ๔ งาน คือ งานด้านการศึกษา งานด้านสิ่งแวดล้อม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านว่าน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านว่าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละงาน พบว่างานบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คืองานด้านสิ่งแวดล้อมและงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓

(นายประภาส คลังชำนาญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านว่าน



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านवान
อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ 2563



โดย

วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ



วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ขอรับรองรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านว่าน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในงานบริการ
4 งาน คือ งานด้านการศึกษา งานด้านสิ่งแวดล้อม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการ
ให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 และ
ขอมอบรายงานการประเมินฉบับนี้ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านว่าน เพื่อเป็นประโยชน์ในการ
บริหารงานต่อไป



วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านว่าน
อำเภอท่าป่อ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2563

ผู้วิจัย วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านว่าน อำเภอท่าป่อ จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกละแวกและทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอันจะนำมาซึ่งผลสะท้อนไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปในทางที่ดีขึ้นเพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการที่ดีทุกมิติ และประโยชน์ต่อองค์กรในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอันจะนำไปสู่การเพิ่มบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร โดยเป็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านว่าน อำเภอท่าป่อ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านการศึกษา งานด้านสิ่งแวดล้อม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2563 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านว่าน จำนวน 360 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนจำนวนทั้งหมด 7,527 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม ถึง กันยายน พ.ศ. 2563 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่า ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านว่าน ประกอบด้วยหมู่บ้าน 8 หมู่บ้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.50 มีอายุระหว่าง ระหว่าง 41- 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.60 สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 62.50 คิดเป็นร้อยละ 33.06 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 37.50 ความพึงพอใจของประชาชนในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านว่าน ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านการศึกษา งานด้านสิ่งแวดล้อม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของงานแต่ละงาน ได้ผลดังนี้

1. งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80
2. งานด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40
3. งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการ ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60