

ที่ อว ๐๖๐๙.๓/๖๘/๖๕



คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยนครพนม
อ.เมือง จ.นครพนม ๔๘๐๐๐

๒๗ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๒ เล่ม
๒. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ ชุด
๓. แผ่นซีดี จำนวน ๑ แผ่น

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย ได้แจ้งความประสงค์ให้คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน โครงการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลตามโครงการดังกล่าวเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการฯ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

๔

(นายชัยกร บางศิริ)

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

ฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

โทร. ๐-๔๒๕๐-๓๗๗๗

โทรสาร. ๐-๔๒๕๐-๓๗๗๗

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม**

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย เพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย ต่องานบริการประชาชน โดยมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจในด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านการศึกษา ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย มีประชากร 12,536 คน โดยนำหลักทฤษฎี Non-Probability Sampling และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling ซึ่งการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 388 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ทุกอาชีพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) เท่ากับ 5 ระดับ สร้างขึ้นตามข้อกำหนดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ทั้งนี้ผลการศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{X}$)=4.81, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.47 ($\bar{X}$)=4.83, S.D.=0.52) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ($\bar{X}$)=4.81, S.D.=0.58) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.19 ($\bar{X}$)=4.81, S.D.=0.58) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.16 ($\bar{X}$)=4.81, S.D.=0.56) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{X}$)=4.79, S.D.=0.59) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 ($\bar{X}$)=4.79, S.D.=0.60) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย

งานบริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.83	0.52	96.47	มากที่สุด
2. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.79	0.60	95.74	มากที่สุด
3. ด้านการศึกษา	4.79	0.59	95.84	มากที่สุด
4. ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.81	0.56	96.16	มากที่สุด
5. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.81	0.58	96.25	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณสุข	4.81	0.58	96.19	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.81	0.57	96.11	มากที่สุด

ลงชื่อ.....

(นายบุญเลิศ โพธิ์ขำ)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....

(นายชัยกร บางศิริ)

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

แบบสรุปลักษณะการให้บริการ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

เกณฑ์การประเมิน			ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☒ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0	10	- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 12,536 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ร้อยละ 96.11 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.47 (2) งานด้านการรักษาความสะอาดในสาธารณะ ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.74 (3) งานด้านการศึกษา ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.84 (4) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.16 (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.25 (6) งานด้านสาธารณสุข ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.19 การคำนวณ $= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$ $= \frac{96.47+95.74+95.84+96.16+96.25+96.19}{6}$ = 96.11

ลงชื่อ.....

(นายบุญเลิศ โพธิ์คำ)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....

(นายชัยกร บางศิริ)

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม