

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

### ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธาราม จังหวัดนครพนม

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ เพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ ต่องานบริการประชาชน โดยมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจในด้านบริการกฎหมาย ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านการศึกษา ด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ มีประชากร 6,086 คน โดยนำหลักทฤษฎี Non-Probability Sampling และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling ซึ่งการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 375 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ทุกอาชีพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) เท่ากับ 5 ระดับ สร้างขึ้นตามข้อกำหนดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ ค่าร้อยละ (Percentage) ทั้งนี้ ผลการศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.58 ( $\bar{X}$ )=4.83, S.D.=0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.92 ( $\bar{X}$ )=4.85, S.D.=0.50) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.82 ( $\bar{X}$ )=4.84, S.D.=0.58) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.79 ( $\bar{X}$ )=4.84, S.D.=0.53) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.65 ( $\bar{X}$ )=4.83, S.D.=0.58) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.62 ( $\bar{X}$ )=4.83, S.D.=0.52) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.59 ( $\bar{X}$ )=4.83, S.D.=0.55) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.44 ( $\bar{X}$ )=4.82, S.D.=0.57) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ( $\bar{X}$ )=4.81, S.D.=0.57) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ( $\bar{X}$ )=4.82, S.D.=0.57) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ

งานบริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1. ด้านบริการกฎหมาย	4.85	0.50	96.92	มากที่สุด
2. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.82	0.57	96.44	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.84	0.53	96.79	มากที่สุด
4. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.84	0.58	96.82	มากที่สุด
5. ด้านการศึกษา	4.83	0.58	96.65	มากที่สุด
6. เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.81	0.57	96.23	มากที่สุด
7. ด้านรายได้หรือภาษี	4.83	0.55	96.59	มากที่สุด
8. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.82	0.57	96.20	มากที่สุด
9. ด้านสาธารณสุข	4.83	0.52	96.62	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.83</b>	<b>0.55</b>	<b>96.58</b>	<b>มากที่สุด</b>

ลงชื่อ.....

(นายบุญเลิศ โพธิ์ขำ)

รองคณบดีฝ่ายบริหารและแผนยุทธศาสตร์

ลงชื่อ.....

(นายชัยกร บางศิริ)

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

## บทสรุปคุณภาพการให้บริการ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารวม จังหวัดนครพนม

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  <input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55 <input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0	10	- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 6,086 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม  <b>ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ</b> <b>ในภาพรวม ร้อยละ 96.58</b> แยกตามงานบริการได้ดังนี้ (1) งานด้านบริการกฎหมาย ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.92 (2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.44 (3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.79 (4) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.82 (5) งานด้านการศึกษา ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.65 (6) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.23 (7) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.59 (8) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.20 (9) งานด้านสาธารณสุข ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.62

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
			<p>การคำนวณ</p> $= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$ $= \frac{96.92+96.44+96.79+96.82+96.65+96.23+96.59+96.20+96.62}{9}$ $= 96.58$

ลงชื่อ.....

(นายบุญเลิศ โพธิ์ขำ)

รองคณบดีฝ่ายบริหารและแผนยุทธศาสตร์

ลงชื่อ.....

(นายชัยกร บางศิริ)

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม