คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยนครพนม

องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร
รับที่ 1080 วันที่ 16 ก.ย. 2564
เวลา 15.20 น. ผู้รับ

ที่ อว ๐๖๐๙.๓/ว๙๓๐

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยนครพนม,
อ.เมือง จ.นครพนม ๔๘๐๐๐

อบต.ชุมภูพร/สำนักปลัด
รับที่ 1012 วันที่ 17 ก.ย. 64
เวลา.....ผู้รับ.....

๑๓ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร

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

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร ได้แจ้งความประสงค์ให้คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน โครงการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลตามโครงการดังกล่าวเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการฯ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายชัยกร บางศิริ)
คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

(นางสาวสุกัญญา มาจันทร์)
เจ้าพนักงานธุรการ
16 ก.ย. 2564
ฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา
โทร. ๐-๔๒๕๐-๓๗๗๗
โทรสาร. ๐-๔๒๕๐-๓๗๗๗

(นางสาวมณีวรรณ ชาวไร่)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
17 ก.ย. 64

(นางสาวนวลจันทร์ ไชยรบ)
หัวหน้าฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา
16 ก.ย. 64

(นายศรีเทพ สุวรรณไตร)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
17 ก.ย. 64

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร เพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร ต่องานบริการประชาชน โดยมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจในด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านการศึกษา ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข *ทั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร มีประชากร* 7,688 คน โดยนำหลักทฤษี Non-Probability Sampling และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling ซึ่งการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 380 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ทุกอาชีพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) เท่ากับ 5 ระดับ สร้างขึ้นตามข้อกำหนดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ทั้งนี้ผลการศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.62 ($\overline{X}$=4.78, S.D.=0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\overline{X}$=4.80, S.D.=0.58) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.72 ($\overline{X}$=4.79, S.D.=0.63) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.64 ($\overline{X}$=4.78, S.D.=0.59) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.57 ($\overline{X}$=4.78, S.D.=0.60) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ($\overline{X}$=4.78, S.D.=0.68) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.51 ($\overline{X}$=4.78, S.D.=0.61) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.43 ($\overline{X}$=4.77, S.D.=0.67) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ($\overline{X}$=4.78, S.D.=0.61) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร เพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร ต่องานบริการประชาชน โดยมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจในด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านการศึกษา ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร มีประชากร 7,688 คน โดยนำหลักทฤษี Non-Probability Sampling และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling ซึ่งการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 380 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ทุกอาชีพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) เท่ากับ 5 ระดับ สร้างขึ้นตามข้อกำหนดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ทั้งนี้ผลการศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.62 ($\overline{X}$)=4.78, S.D.=0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\overline{X}$)=4.80, S.D.=0.58) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.72 ($\overline{X}$)=4.79, S.D.=0.63) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.64 ($\overline{X}$)=4.78, S.D.=0.59) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.57 ($\overline{X}$)=4.78, S.D.=0.60) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ($\overline{X}$)=4.78, S.D.=0.68) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.51 ($\overline{X}$)=4.78, S.D.=0.61) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.43 ($\overline{X}$)=4.77, S.D.=0.67) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ($\overline{X}$)=4.78, S.D.=0.61) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร

งานบริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.78	0.60	95.57	มากที่สุด
2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	4.78	068	95.54	มากที่สุด
3. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.78	0.61	95.51	มากที่สุด
4. ด้านการศึกษา	4.79	0.63	95.72	มากที่สุด
5. ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.78	0.59	95.64	มากที่สุด
6. ด้านรายได้หรือภาษี	4.77	0.67	95.43	มากที่สุด
7. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.77	0.61	95.42	มากที่สุด
8. ด้านสาธารณสุข	4.80	0.58	96.11	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.78**	**0.62**	**95.62**	**มากที่สุด**

ลงชื่อ.....

(นายบุญเลิศ โพธิ์ขำ)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....

(นายชัยกร บางศิริ)

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

แบบสรุปคุณภาพการให้บริการ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม
☑ มากกว่าร้อยล่ะ 95 ขึ้นไป	10	10	- จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 7,688 คน
☐ ไม่เกินร้อยละ 95	9		- จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม
☐ ไม่เกินร้อยละ 90	8		**ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.62**
☐ ไม่เกินร้อยละ 85	7		แยกตามงานบริการได้ดังนี้
☐ ไม่เกินร้อยละ 80	6		(1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.57
☐ ไม่เกินร้อยละ 75	5		(2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.54
☐ ไม่เกินร้อยละ 70	4		(3) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.51
☐ ไม่เกินร้อยละ 65	3		(4) งานด้านการศึกษา ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.72
☐ ไม่เกินร้อยละ 60	2		(5) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.64
☐ ไม่เกินร้อยละ 55	1		(6) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.43
☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	0		(7) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.42
			(8) งานด้านสาธารณสุข ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.11
			การคำนวณ
			$= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$
			$= \frac{95.57+95.54+95.51+95.72+95.64+95.43+95.42+96.11}{8}$
			$= 95.62$

ลงชื่อ.....

(นายบุญเลิศ โพธิ์ขำ)

ลงชื่อ.....

(นายชัยกร บางศิริ)