

21A/65



ที่ อว ๐๖๐๙.๓/๓๕๗

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยนครพนม
อ.เมือง จ.นครพนม ๔๘๐๐๐

๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ

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

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ ได้แจ้งความประสงค์ให้คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน โครงการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลตามโครงการดังกล่าวเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการฯ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

เรียน นายก อบต.ท่าค้อ จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

() เพื่อโปรดทราบ

() เพื่อโปรดพิจารณา

ขอสงวนรายงานสรุปผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต.ท่าค้อ

ขอแสดงความนับถือ

๔

(นายชัยกร บางศิริ)

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

จิตนาถ อานัน

(นางสาวจิตนาถ อานัน)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการ

(นางสาวจิตนาถ อานัน)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการ

ฝ่ายบริหารและแผนยุทธศาสตร์

โทร. ๐-๔๒๕๐-๓๓๗๗

โทรสาร. ๐-๔๒๕๐-๓๓๗๗

๒๒

(นางสาวจิตนาถ อานัน)

คณบดีองค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ

๓/๙/๕๕

๓๕๗

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม**

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ เพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ ต่อกับงานบริการประชาชน โดยมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจ ในด้านบริการกฎหมาย ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านการศึกษา ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านรายได้หรือภาษี และพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ มีประชากร 9,019 คน โดยนำหลักทฤษฎี Non-Probability Sampling และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling ซึ่งการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 383 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ทุกอาชีพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) เท่ากับ 5 ระดับ สร้างขึ้นตามข้อกำหนดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ทั้งนี้ผลการศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.84 ($\bar{X}$)=4.85, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.28 ($\bar{X}$)=4.87, S.D.=0.52) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.14 ($\bar{X}$)=4.86, S.D.=0.54) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.99 ($\bar{X}$)=4.85, S.D.=0.52) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.82 ($\bar{X}$)=4.84, S.D.=0.55) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.48 ($\bar{X}$)=4.83, S.D.=0.54) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.34 ($\bar{X}$)=4.82, S.D.=0.56) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

มติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
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 9,019 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 383 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 96.84 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ (1) งานด้านบริการกฎหมาย ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.82 (2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.99 (3) งานด้านการศึกษา ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.48 (4) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 97.14 (5) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.34 (6) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 97.28 การคำนวณ $= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$ $= \frac{96.82+96.99+96.48+97.14+96.34+97.28}{6}$ = 96.84

ลงชื่อ.....

(นายบุญเลิศ โพธิ์ขำ)

รองคณบดีฝ่ายบริหารและแผนยุทธศาสตร์

ลงชื่อ.....

(นายชัยกร บางศิริ)

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ

งานบริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1. ด้านบริการกฎหมาย	4.84	0.55	96.82	มากที่สุด
2. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.85	0.52	96.99	มากที่สุด
3. ด้านการศึกษา	4.83	0.54	96.48	มากที่สุด
4. ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.86	0.54	97.14	มากที่สุด
5. ด้านรายได้หรือภาษี	4.82	0.56	96.34	มากที่สุด
6. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.87	0.52	97.28	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.85	0.54	96.84	มากที่สุด

ลงชื่อ.....


(นายบุญเลิศ โพธิ์ขำ)

รองคณบดีฝ่ายบริหารและแผนยุทธศาสตร์

ลงชื่อ.....


(นายชัยกร บางศิริ)

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม