

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม
วันที่ 16/9/2562
เวลา 09.05 น. ผู้รับ



ที่ อว ๐๖๐๙.๓/ ๙๖๓

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยนครพนม
อ.เมือง จ.นครพนม ๔๘๐๐๐

๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ส่งรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๒ เล่ม
๒. แผ่นซีดี จำนวน ๑ แผ่น

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร ได้แจ้งความประสงค์ให้คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน โครงการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลตามโครงการดังกล่าวเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการฯ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

เรียนมาเพื่อโปรดทราบ

มหาวิทยาลัยนครพนม
รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
- ผศ.ดร.วิมลรัตน์ คุ้มรัมย์

ขอแสดงความนับถือ

๑๖/๑๐/๒๕๖๒

๒๕๓ ๐.๖๒

(รองศาสตราจารย์ ดร.คำรณ สิริธนกุล)

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

(นายชาญณรงค์ ขาวเมือง)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

โทร. ๐-๔๒๕๐-๓๓/๓/๓

โทรสาร. ๐-๔๒๕๐-๓๓/๓/๓

๒๕๓ ๐.๖๒
(นายศรีเทพ สุวรรณไตร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ**

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร เพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร ต่องานบริการประชาชน โดยมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจในด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านการศึกษา ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร มีประชากร 7,788 คน โดยนำหลักทฤษฎี Non-Probability Sampling และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling ซึ่งการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 382 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ทุกอาชีพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) เท่ากับ 5 ระดับ สร้างขึ้นตามข้อกำหนดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในการกำหนดคำตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ทั้งนี้ผลการศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ($\bar{X}$)=4.76, S.D.=0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.38 ($\bar{X}$)=4.77, S.D.=0.63) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{X}$)=4.77, S.D.=0.62) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{X}$)=4.76, S.D.=0.61) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.12 ($\bar{X}$)=4.76, S.D.=0.60) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.04 ($\bar{X}$)=4.75, S.D.=0.61) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.02 ($\bar{X}$)=4.75, S.D.=0.58) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

แบบสรุปคุณภาพการให้บริการ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 7,788 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ร้อยละ 95.18 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.28 (2) งานด้านการศึกษา ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.38 (3) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.23 (4) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.12 (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.02 (6) งานด้านสาธารณสุข ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.04 การคำนวณ $= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$ $= \frac{95.28+95.38+95.23+95.12+95.02+95.04}{6}$ $= 95.18$

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธราธิป ภูระหงษ์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร. คำรณ สิริธนกกุล)

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร

งานบริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.77	0.62	95.28	มากที่สุด
2. ด้านการศึกษา	4.77	0.63	95.38	
3. ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.76	0.61	95.23	มากที่สุด
4. ด้านรายได้หรือภาษี	4.76	0.60	95.12	มากที่สุด
5. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.75	0.58	95.02	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณสุข	4.75	0.61	95.04	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.76	0.61	95.18	มากที่สุด

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธรรณี ภูระหงษ์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.คำณ สิริธนกุล)

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม