

องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร
รับที่ 1901 วันที่ 15 ก.ย. 2563
เวลา 09:10 น. ผู้รับ โสภณ



ที่ อว ๐๖๐๙.๓/๗๕๐

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยนครพนม
อ.เมือง จ.นครพนม ๔๘๐๐๐

๘ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ส่งรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร

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

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร ได้แจ้งความประสงค์ให้คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน โครงการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น


บัดนี้ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลตามโครงการดังกล่าวเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการฯ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

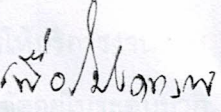
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

วิชัย หนวด ๐๒๕
- ส. หลอม ภาณุ
ส่งรายงาน สรุปผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ชุมภูพร
- เพื่อโปรดทราบ

(นายชาญนพ ขาวเมือง)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน


ขอแสดงความนับถือ


(รองศาสตราจารย์ ดร.คาร์ม สิริชนกุล)
รักษาราชการแทน
คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม



16 ก.ย. 63
(นางสาวณิชาวรรณ ขาว)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา
โทร. ๐-๔๒๕๐-๓๓๗๗๗
โทรสาร. ๐-๔๒๕๐-๓๓๗๗๗


M 1963-
(นายศรีเทพ สุวรรณไตร)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ**

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร เพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร ต่องานบริการประชาชน โดยมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจในด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านการศึกษา ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านรายได้หรือภาษี และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร มีประชากร 7,799 คน โดยนำหลักทฤษฎี Non-Probability Sampling และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling ซึ่งการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 382 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 95.23 (\bar{X})=4.76, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 (\bar{X})=4.77, S.D.=0.56) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.35 (\bar{X})=4.77, S.D.=0.56) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 (\bar{X})=4.76, S.D.=0.57) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 (\bar{X})=4.76, S.D.=0.58) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงาน ด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 (\bar{X})=4.76, S.D.=0.58) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 (\bar{X})=4.76, S.D.=0.61) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร

งานบริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.77	0.56	95.39	มากที่สุด
2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.76	0.58	95.22	มากที่สุด
3. ด้านการศึกษา	4.77	0.56	95.35	มากที่สุด
4. ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.76	0.57	95.25	มากที่สุด
5. ด้านรายได้หรือภาษี	4.76	0.58	95.13	มากที่สุด
6. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.76	0.61	95.05	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.76	0.58	95.23	มากที่สุด

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธรรณี ภูระหงษ์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร. คำรณ สิริระชนกุล)

รักษาราชการแทน

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

แบบสรุปลักษณะการให้บริการ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด				
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม
<input checked="" type="checkbox"/>	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10	- จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 7,799 คน
<input type="checkbox"/>	ไม่เกินร้อยละ 95	9		- จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม
<input type="checkbox"/>	ไม่เกินร้อยละ 90	8		ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม
<input type="checkbox"/>	ไม่เกินร้อยละ 85	7		ร้อยละ 95.23
<input type="checkbox"/>	ไม่เกินร้อยละ 80	6		แยกตามงานบริการได้ดังนี้
<input type="checkbox"/>	ไม่เกินร้อยละ 75	5		(1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
<input type="checkbox"/>	ไม่เกินร้อยละ 70	4		ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.39
<input type="checkbox"/>	ไม่เกินร้อยละ 65	3		(2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
<input type="checkbox"/>	ไม่เกินร้อยละ 60	2		ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.22
<input type="checkbox"/>	ไม่เกินร้อยละ 55	1		(3) งานด้านการศึกษา
<input type="checkbox"/>	น้อยกว่าร้อยละ 50	0		ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.35
				(4) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
				ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.25
				(5) งานด้านรายได้หรือภาษี
				ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.13
				(6) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
				ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.05
				การคำนวณ
				= $\frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$
				= $\frac{95.39+95.22+95.35+95.25+95.13+95.05}{6}$
				= 95.23

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธราธิป ภูระหงษ์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร. คำธณ สิริธรรณกุล)

รักษาราชการแทน

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม