



องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่
เลขที่รับ 1785
วันที่ 28 ก.ย. 2563
เวลา 15.00 น.

ที่ อว ๐๖๐๙.๓/๑๐๗๓

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยนครพนม
อ.เมือง จ.นครพนม ๔๘๐๐๐

๒๘ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ส่งรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่

สำนักงานปลัด
เลขที่รับ 101P
วันที่ 28 ก.ย. 2563
เวลา 15.00 น.

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

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ ได้แจ้งความประสงค์ให้คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน โครงการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลตามโครงการดังกล่าวเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการฯ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เริ่ม นาง อ. ป่าไร่
- เพ็ญใจ
อ. นครพนม สว่างวาน
สรุปผลการสำรวจ ตามข้อร้องเรียน
ของผู้รับบริการของ อ. ป่าไร่

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.คำรณ สิริธรรณกุล)
รักษาราชการแทน
คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

(นายอนสุกรณ์ ขจรเกษ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา
โทร. ๐-๔๒๕๐-๓๗๗๗
โทรสาร. ๐-๔๒๕๐-๓๗๗๗

(ธเนศ อึ้งพรหมนที)
หัวหน้าสำนักปลัด รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอคอนสาร จังหวัดมุกดาหาร**

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ เพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ ต่องานบริการประชาชน โดยมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจในด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านการศึกษา ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ มีประชากร 9,237 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 รวมถึงข้อเสนอแนะสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 (\bar{X})=4.79, S.D.=0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.15 (\bar{X})=4.81, S.D.=0.58) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 (\bar{X})=4.81, S.D.=0.59) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.66 (\bar{X})=4.79, S.D.=0.64) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.62 (\bar{X})=4.78, S.D.=0.60) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 (\bar{X})=4.78, S.D.=0.60) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่

งานบริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.81	0.59	96.11	มากที่สุด
2. ด้านการศึกษา	4.78	0.61	95.49	มากที่สุด
3. ด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข	4.79	0.64	95.66	มากที่สุด
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.78	0.60	95.62	มากที่สุด
5. ด้านสาธารณสุข	4.81	0.58	96.15	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.79	0.60	95.81	มากที่สุด

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธรรณี ภูระหงษ์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร. คำรณ สิริระธนกุล)

รักษาราชการแทน

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

แบบสรุปลักษณะการให้บริการ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอตอนตาล จังหวัดมุกดาหาร

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด				
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
<input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 9,237 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 383 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.81 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.11 (2) งานด้านการศึกษา ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.49 (3) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.66 (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.62 (5) งานด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 9 การคำนวณ $= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$ $= \frac{96.11+95.49+95.66+95.62+96.15}{5}$ $= 95.81$
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1			
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0			

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธรรณี ภูระหงษ์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.คำรณ สิริระชนกุล)

รักษาราชการแทน

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม