



ที่ อว 0609.7/ 264

วิทยาลัยธาตุพนม มหาวิทยาลัยนครพนม

457 หมู่ 2 ถนนพนมนารักษ์

ตำบลธาตุพนม อำเภอธาตุพนม

จังหวัดนครพนม 48110

17 สิงหาคม 2563

เรื่อง ส่งผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง มีความประสงค์ให้มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นผู้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ประจำปีงบประมาณ 2563 นั้น มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 95.06
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 95.12
3. งานด้านโยธา
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 95.12
4. งานด้านสาธารณสุข
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 95.09
5. งานด้านรายได้หรือภาษี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 95.07

รวมคะแนนทุกด้าน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 95.08

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

— อ. ลานพนา ไฉน

รองคณบดีฝ่ายประเมินงานวิจัย

ประธานในพิธีมอบรางวัล

— จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พันธุ์ โคมพิทยะ

เลขาธิการวิทยาลัยธาตุพนม

ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยนครพนม

งานบริการวิชาการ

โทรศัพท์ 0423450442 โทรสาร 042540443

(นางโชติกา แก้วพิลา)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

26 ธ.ค. 63

— เน้นการ 24 ธ.ค. 63

26 ธ.ค. 63

รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง
อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม

ประจำปีงบประมาณ 2563

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยนครพนม

จังหวัดนครพนม

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอบลาปลาก จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง และนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 369 คน จากประชากร 4,773 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบ Convenience Sampling โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ และส่วนที่ 3 ข้อมูลข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่ควรปรับปรุงของการใช้บริการของประชาชน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 31-50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.06
2. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.09
3. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธา ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.12

4. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.09

5. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.07

เมื่อสรุป ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 95.08 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้บริการ พบว่า มีคะแนนการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

ข้อเสนอแนะ

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ควรนำเอาข้อเสนอแนะจากประชาชนมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

เชิงนโยบาย

ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

เชิงปฏิบัติการ

1. จัดให้มีขั้นตอนการดำเนินงานและระเบียบแบบฟอร์มที่เหมาะสม
2. ควรให้คำแนะนำและความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ

เชิงวิชาการ

1. การศึกษาในครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษา มาปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล เกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงระบบการทำงานต่อไป

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10	- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยนครพนม
ไม่เก็บร้อยละ 95	9		- จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 4,773 คน
ไม่เก็บร้อยละ 90	8		- จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสอบถามจำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม
ไม่เก็บร้อยละ 85	7		
ไม่เก็บร้อยละ 80	6		
ไม่เก็บร้อยละ 75	5		
ไม่เก็บร้อยละ 70	4		
ไม่เก็บร้อยละ 65	3		
ไม่เก็บร้อยละ 60	2		
ไม่เก็บร้อยละ 55	1		
น้อยกว่าร้อยละ 50	0		
			ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการใน ภาพรวม ร้อยละ 95.08 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ (1) งานด้านสาธารณสุข ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.09 (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.09 (3) งานด้านรายได้หรือภาษี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.07 (4) งานด้านโยธา ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.12 (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.06