

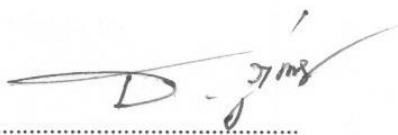
## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาง อำเภอวังยาง จังหวัดนครพนม

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาง เพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาง ต่องานบริการประชาชนโดยมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจ ในด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และทั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาง มีประชากร 7,018 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 สร้างขึ้นตามข้อกำหนดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ทั้งนี้ผลการศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาง

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.12 ( $\bar{X}$ )=4.76, S.D.=0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ( $\bar{X}$ )=4.76, S.D.=0.58) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ( $\bar{X}$ )=4.76, S.D.=0.59) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.07 ( $\bar{X}$ )=4.76, S.D.=0.60) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ( $\bar{X}$ )=4.76, S.D.=0.61) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ


**ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาง**

งานบริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.76	0.59	95.17	มากที่สุด
2. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.76	0.58	95.20	มากที่สุด
3. ด้านรายได้หรือภาษี	4.76	0.61	95.05	มากที่สุด
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.76	0.60	95.07	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.60</b>	<b>95.12</b>	<b>มากที่สุด</b>

  
 ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธราธิป ภูระหงษ์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

  
 ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.คำรณ สิริระชนกุล)

รักษาราชการแทน

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

มติที่ 2 มติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาง อำเภอวังยาง จังหวัดนครพนม

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม			
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
<input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 7,018 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม  <b>ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.12</b> แยกตามงานบริการได้ดังนี้ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.17 (2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.20 (3) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.05 (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.07  <b>การคำนวณ</b> $= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$ $= \frac{95.17+95.20+95.05+95.07}{4}$ $= 95.12$
<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.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธราธิป ภูระหงษ์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.คำรณ สีระธนกุล)

รักษาราชการแทน

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม