

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอตอนตาล จังหวัดมุกดาหาร**

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ เพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ ต่องานบริการประชาชน โดยมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจในด้านบริการกฎหมาย ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านการศึกษา ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านรายได้หรือภาษี และด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ทั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ 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 และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ทั้งนี้ผลการศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{X}$)=4.76, S.D.=0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ($\bar{X}$)=4.77, S.D.=0.58) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ($\bar{X}$)=4.77, S.D.=0.58) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{X}$)=4.76, S.D.=0.60) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{X}$)=4.76, S.D.=0.61) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ($\bar{X}$)=4.75, S.D.=0.63) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.96 ($\bar{X}$)=4.75, S.D.=0.61) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่**

งานบริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1. ด้านบริการกฎหมาย	4.77	0.58	95.50	มากที่สุด

2. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.76	0.61	95.20	มากที่สุด
3. ด้านการศึกษา	4.75	0.63	95.01	มากที่สุด
4. ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.75	0.61	94.96	มากที่สุด
5. ด้านรายได้หรือภาษี	4.76	0.60	95.22	มากที่สุด
6. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.77	0.58	95.39	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.76	0.60	95.21	มากที่สุด

ลงชื่อ.....
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธรรณี ภูระหงษ์)
 รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....
 (รองศาสตราจารย์ ดร.คำณ สิริธนกกุล)
 คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

แบบสรุปคุณภาพการให้บริการ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

☒ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0	10	มหาวิทยาลัยนครพนม - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 9,237 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 383 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ร้อยละ 95.21 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ (1) งานด้านบริการกฎหมาย ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.50 (2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.20 (3) งานด้านการศึกษา ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.01 (4) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.96 (5) งานด้านรายได้และภาษี ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.22 (6) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.39 การคำนวณ $= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$ $= \frac{95.50+95.20+95.01+94.96+95.22+95.39}{6}$ $= 95.21$
--	--	----	---

ลงชื่อ.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธราธิป ภูระหงษ์)
รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.คำรณ สิริธนกกุล)
คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม