



รายงานสรุปผลการประเมิน
ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จัดทำโดย

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพังขำ
อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานสรุปผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล พังขว้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ฉบับนี้ เป็นผลการดำเนินงานของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพังขว้าง

สรุปผลการดำเนินงานและผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตำบลพังขว้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพังขว้าง ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดทำ รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ เพื่อเป็นข้อมูลแก่องค์การบริหารส่วนตำบลพังขว้างและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำไปใช้ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและบริหาร รวมถึงการปรับปรุงการให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน อีกทั้งเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวิเคราะห์ผลของการบริการสาธารณะ และใช้เป็นข้อมูลบริการทางวิชาการเพิ่มเติม

คณะกรรมการดำเนินงาน
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพังขว้าง

สารบัญ

ส่วนที่

หน้า

1	บทนำ	
1.	หลักการและเหตุผล	
2.	วัตถุประสงค์	
3.	กลุ่มเป้าหมาย	
4.	ขั้นตอนการดำเนินงาน	
5.	สถานที่ดำเนินโครงการ	
6.	ระยะเวลาดำเนินการ	
7.	สรุปการดำเนินงานตามแผน	
8.	ผู้เข้าร่วมโครงการ	
9.	หน่วยงานรับผิดชอบโครงการ	
10.	งบประมาณ	
11.	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	
2	วิธีดำเนินงาน	
3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4	สรุปผลการดำเนินการ	

รายงานสรุปผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังช้าง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพังช้าง
อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ส่วนที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลพังช้างมีการดำเนินงานตามภารกิจภาระหน้าที่ หลายด้านซึ่งใน องค์การบริหารส่วนตำบลพังช้าง มีหน่วยงานภายใต้ จำนวน 6 หน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษาและวัฒนธรรม กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองสวัสดิการสังคม ซึ่งทุกหน่วยงาน ภายใต้ันั้นมีภาระกิจงานต่างๆในการบริการประชาชนหลายภารกิจ

เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการบริการและสิ่งที่ประชาชนต้องการให้ปรับปรุง จึงต้องทำแบบประเมินความพึงพอใจ เพื่อตรวจสอบความความคิดเห็นความต้องการรวมถึง การบริการในปัจจุบัน ซึ่งผลจากแบบสอบถามนั้นสามารถเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารนำไปใช้สำหรับตัดสินใจในการให้บริการประชาชนต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 เพื่อได้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ
- 2.3 เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

3. กลุ่มเป้าหมาย

- กลุ่มเป้าหมาย ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพังช้าง ทั้ง 14 หมู่บ้าน จำนวน 50 คน

4. ขั้นตอนการดำเนินงาน

- 4.1 จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ
- 4.2 ให้ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลพังช้าง ทำแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 50 คน
- 4.3 เก็บรวบรวมแบบสอบถาม พร้อมกับ รวบรวมคะแนน
- 4.4 สรุปข้อมูลคะแนนความพึงพอใจ
- 4.5 รายงานผู้บริหาร

5. สถานที่ดำเนินโครงการ

- สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพังช้าง

6. ระยะเวลาดำเนินการ

- ปีงบประมาณ 2565

7. สรุปการดำเนินงานตามแผน

☐ ล่าช้ากว่าแผน

☐ ตามแผน

☐ เร็วกว่าแผน

8. ผู้เข้าร่วมโครงการ

- จำนวนกลุ่มเป้าหมาย 50 คน

9. หน่วยงานรับผิดชอบโครงการ

- สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพังช้าง

10. งบประมาณ

- ไม่มี

10. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

10.1 หน่วยงานภายใต้องค์การบริหารส่วนตำบลพังช้าง ได้ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

10.2 ผู้บริหารได้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ

10.3 ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 2

วิธีดำเนินการ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการตำบลพังขว้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลพังขว้าง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร มีการวางแผนวิธีการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ตำบลพังขว้าง ได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 1) ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง
- 2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
- 3) การวิเคราะห์ข้อมูล
- 4) สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5) เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร /กลุ่มตัวอย่าง

- ประชากร หมายถึง จำนวนประชาชนผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังขว้าง ตำบลพังขว้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทั้งสิ้นจำนวน 50 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตำบลพังขว้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าร้อยละ

4. สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง
df	แทน	ค่าองศาแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (Sum of square)
MS	แทน	ความแปรปรวน (Mean of sum of square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
X	แทน	ความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการ

5. เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 วัดความคิดเห็นโดยประมาณค่ากำหนดคะแนนโดยให้ค่าน้ำหนัก (Weight Score) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	กำหนดคะแนนเท่ากับ	5
ระดับความพึงพอใจ	มาก	กำหนดคะแนนเท่ากับ	4
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	กำหนดคะแนนเท่ากับ	3
ระดับความพึงพอใจ	น้อย	กำหนดคะแนนเท่ากับ	2
ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	กำหนดคะแนนเท่ากับ	1

5.2 การแปลความหมายมีดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.51 - 5.00	ความหมาย	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.51 - 4.50	ความหมาย	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.51 - 3.50	ความหมาย	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.51 - 2.50	ความหมาย	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	0.00 - 1.50	ความหมาย	น้อยที่สุด

5.3 เกณฑ์การแปลผลการประเมิน แบ่งเป็น 5 ระดับ

1) ระดับดีมาก	ค่าคะแนน	ร้อยละ 90 ขึ้นไป
2) ระดับดี	ค่าคะแนน	ร้อยละ 80-89.99
3) ระดับปานกลาง	ค่าคะแนน	ร้อยละ 70-79.99
4) ระดับพอใช้	ค่าคะแนน	ร้อยละ 60-69.99
5) ระดับต้องปรับปรุง	ค่าคะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ 60

ส่วนที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลพังช้าง ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตำบลพังช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยมีประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวนทั้งสิ้น 50 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคือ

ดังนั้น จึงได้วิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน แยกออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของ “กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าร่วมโครงการประเมินความพึงพอใจ ตำบลพังช้าง” ที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการประเมินความพึงพอใจ ตำบลพังช้าง และผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 1.1 เพศ

(n = 50)

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	14	28.0
หญิง	36	72.0
รวม	50	100

ตารางที่ 1.2 อายุ

(n = 50)

ช่วงอายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
20-29 ปี	2	4.0
30-39 ปี	7	14.0
40-49 ปี	11	22.0
50-59 ปี	14	28.0
60 ปี ขึ้นไป	16	32.0
รวม	50	100

ตารางที่ 1.3 การศึกษา

(n = 50)

ระดับ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ประถมศึกษา (ป.6)	16	32.0
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	12	24.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	11	22.0
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	2	4.0
อนุปริญญา /ปวส.	2	4.0
ปริญญาตรี	6	12.0
สูงกว่าปริญญาตรี	1	2.0
อื่น ๆ	0	0
รวม	50	100

ตารางที่ 1.4 สถานภาพ

(n = 50)

สถานภาพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
โสด	17	34.0
สมรส	27	54.0
หย่าร้าง	2	4.0
หม้าย	2	4.0
รวม	50	100

ตารางที่ 1.5 รายได้

(n = 50)

รายได้	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	6	12.0
5,001 – 10,000 บาท	27	54.0
10,000 – 15,000 บาท	12	24.0
15,000 บาท ขึ้นไป	5	8.0
รวม	50	100

ตารางที่ 1.6 อาชีพ

(n = 50)

ประกอบอาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ไม่มีอาชีพ	24	48.0
เกษตรกร	10	20.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	13	26.0
ข้าราชการบำนาญ	1	2.0
อื่น ๆ	2	4.0
รวม	50	100

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ตารางที่ 2.1 ความพึงพอใจของประชาชน (n = 50)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$ (ค่าเฉลี่ย)	S.D. (ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.มีขั้นตอนการจัดกิจกรรม	4.840	0.370	96.80	มากที่สุด
2.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	4.840	0.370	96.80	มากที่สุด
3.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	4.940	0.240	98.80	มากที่สุด
4.ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.820	0.438	96.40	มากที่สุด
5.ระยะเวลาการให้บริการฯ	4.900	0.303	98.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ				
1.ความสุภาพ กิริยามารยาท	4.860	0.405	97.20	มากที่สุด
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย	4.960	0.198	99.20	มากที่สุด
3.ความเอาใจใส่กระตือรือร้น	4.940	0.240	98.80	มากที่สุด
4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.980	0.141	99.60	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ	5.000	0.000	100	มากที่สุด
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.900	0.463	98.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.820	0.388	96.40	มากที่สุด
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.960	0.198	99.20	มากที่สุด
3.ความสะอาดของสถานที่บริการ	4.940	0.240	98.80	มากที่สุด
4.ความเพียงพอของอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ	4.960	0.198	99.20	มากที่สุด
5.คุณภาพความทันสมัยของอุปกรณ์	4.900	0.364	98.00	มากที่สุด
6.การจัดสถานที่และ อุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ	4.960	0.198	99.20	มากที่สุด
7.มีข้อความหรือ ป้าย บอกจุดบริการ	5.000	0.000	100	มากที่สุด
8.กความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	4.920	0.274	98.40	มากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$ (ค่าเฉลี่ย)	S.D. (ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ				
1.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.960	0.198	99.20	มากที่สุด
2.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	5.000	0.000	100	มากที่สุด
3.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของ หน่วยงาน	5.000	0.000	100	มากที่สุด
ความพึงพอใจเฉลี่ย	4.93	0.02	98.55	ดีมาก ที่สุด

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจ ของประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

จากข้อคำถามในตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ และผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ และเกณฑ์ที่กำหนดไว้จากข้อ 2.5 เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 5.3 เกณฑ์การแปลผลการประเมิน แบ่งเป็น 5 ระดับ

- 1) ระดับดีมาก ค่าคะแนน ร้อยละ 90 ขึ้นไป
- 2) ระดับดี ค่าคะแนน ร้อยละ 80 - 89
- 3) ระดับปานกลาง ค่าคะแนน ร้อยละ 70 - 79
- 4) ระดับพอใช้ ค่าคะแนน ร้อยละ 60 - 69
- 5) ระดับต้องปรับปรุง ค่าคะแนน ต่ำกว่าร้อยละ 60

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ผู้วิเคราะห์ได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการฯ ในรายชื่อต่าง ๆ ดังนี้

1. ร้อยละ 96.00 ระดับดีมากที่สุด
2. ร้อยละ 94.58 ระดับดีมากที่สุด
3. ร้อยละ 94.58 ระดับดีมากที่สุด
4. ร้อยละ 96.86 ระดับดีมากที่สุด
5. ร้อยละ 96.86 ระดับดีมากที่สุด
6. ร้อยละ 97.42 ระดับดีมากที่สุด
7. ร้อยละ 98.00 ระดับดีมากที่สุด
8. ร้อยละ 98.58 ระดับดีมากที่สุด
9. ร้อยละ 98.86 ระดับดีมากที่สุด
10. ร้อยละ 99.42 ระดับดีมากที่สุด

โดยภาพรวม ร้อยละ 98.55 อยู่ในระดับดีมากที่สุด

ผลการประเมินตามเกณฑ์การแปลผลการประเมิน 5 ระดับ

- ☒ 1) ระดับดีมาก ค่าคะแนน ร้อยละ 90 ขึ้นไป
- ☐ 2) ระดับดี ค่าคะแนน ร้อยละ 80-89.99
- ☐ 3) ระดับปานกลาง ค่าคะแนน ร้อยละ 70-79.99
- ☐ 4) ระดับพอใช้ ค่าคะแนน ร้อยละ 60-69.99
- ☐ 5) ระดับต้องปรับปรุง ค่าคะแนน ต่ำกว่าร้อยละ 60

ดังนั้น ความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลพังช้างเผือก ที่ตอบแบบสอบถาม **อยู่ในระดับมากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ 98.55

- ☒ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
- ☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95
- ☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90
- ☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 85
- ☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80
- ☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75
- ☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70
- ☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65
- ☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60
- ☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55
- ☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50

ภาคผนวก

หลักฐานประกอบการรายงานผลการจัดโครงการ

- เอกสารแบบประเมิน จำนวน 50 ชุด
- รายงานผลการประเมิน จากโปรแกรม SPSS