



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพ
การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น
ประจำปี 2562

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
โทร.043-754441-2 โทรสาร 043-754410-1
www.uniquestmsu.msu.ac.th

มิตที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

| เกณฑ์การประเมิน | | คะแนนที่ ได้ | ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน |
|--|---|-----------------|---|
| ตัวชี้วัด | คะแนนเต็ม | | |
| <p>ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55</p> <p><input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50</p> | <p>10</p> <p>9</p> <p>8</p> <p>7</p> <p>6</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p> | 10 | <p>-หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม</p> <p>- ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่.....</p> <p>- จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 3,667 คน</p> <p>-จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม</p> <p>-งานบริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 4 ด้านของ 4 งานบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.15</p> <p>แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากงานบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุด คือ</p> <p>(1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.19</p> <p>(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.16</p> <p>(3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.13</p> <p>(4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.10</p> <p><u>เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งาน พบว่า</u></p> <p><u>ลำดับที่ 1</u> โครงการบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ความพึงพอใจร้อยละ 95.19</p> <p><u>ลำดับที่ 2</u> กิจกรรมงานรับจดทะเบียนพาณิชย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ความพึงพอใจร้อยละ 95.18</p> <p><u>ลำดับที่ 3</u> โครงการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ พ.ศ.2562 ความพึงพอใจร้อยละ 95.16</p> <p><u>ลำดับที่ 4</u> โครงการจัดการขยะอินทรีย์และมูลฝอยชุมชน ประจำปี 2562 ความพึงพอใจร้อยละ 95.05</p> <p>เอกสารหน้า.....38.....ถึงหน้า.....64.....</p> |

| | |
|-------------|----|
| คะแนนเต็ม | 25 |
| คะแนนที่ได้ | |



ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

| ประเด็นหลัก | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{x}) | S. D | ระดับความ พึงพอใจ |
|--|------------------------------------|---------------|------|----------------------|
| 1. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1 โครงการบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 | 95.19 | 4.76 | 0.41 | มากที่สุด |
| 2. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 โครงการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ พ.ศ. 2562 | 95.16 | 4.76 | 0.42 | มากที่สุด |
| 3. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 โครงการจัดการขยะอินทรีย์และมูลฝอยชุมชน ประจำปี 2562 | 95.05 | 4.75 | 0.42 | มากที่สุด |
| 4. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 กิจกรรมงานรับจดทะเบียนพาณิชย์ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2562 | 95.18 | 4.76 | 0.42 | มากที่สุด |
| ระดับความพึงพอใจในภาพรวม | 95.15 | 4.76 | 0.42 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 (\bar{x} =4.76, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการที่ 1 โครงการบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 (\bar{x} =4.76, S.D. = 0.41) รองลงมาคืองานบริการที่ 4 กิจกรรมงานรับจดทะเบียนพาณิชย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 (\bar{x} =4.76, S.D. = 0.42) ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 โครงการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ พ.ศ.2562 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 (\bar{x} =4.76, S.D. = 0.42) และความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 โครงการจัดการขยะอินทรีย์และมูลฝอยชุมชน ประจำปี 2562 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 (\bar{x} =4.75, S.D. = 0.42) ตามลำดับ