รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก้านเหลือง อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

โดย

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

เสนอต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลก้านเหลือง อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม

กันยายน 2565

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก้านเหลือง อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก้านเหลือง อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ใน 4 ภารกิจ ต่อไปนี้

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	$(\bar{X})$	S.D.		
1.งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.81	.653	96.20	มากที่สุด
2.งานด้านรายได้หรือภาษี	4.82	.634	96.40	มากที่สุด
3.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.79	.676	95.80	มากที่สุด
4.งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.80	.658	96.00	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	**4.81**	**.663**	**96.20**	**มากที่สุด**

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก้านเหลือง ทั้ง 4 ภารกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20

เกณฑ์ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนน	คะแนนที่ได้
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	√
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1	
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่ากว่าร้อยละ 50	0	

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลก้านเหลืองได้กำหนดภารกิจเข้ารับการประเมิน 4 ภารกิจ ดังนี้

1. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลก้านเหลือง

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
1.งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.81	.653	96.20	มากที่สุด
2.งานด้านรายได้หรือภาษี	4.82	.634	96.40	มากที่สุด
3.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.79	.676	95.80	มากที่สุด
4.งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.80	.658	96.00	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	**4.81**	**.663**	**96.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลก้านเหลืองโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคืองานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ