



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2563



ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมำธิราช

ที่ อว ๐๖๐๒.๐๑(๒๐)/ ๑๖๗๕



ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุตรธานี
หมู่ที่ ๑๐ ต.บ้านจั่น อ.เมือง
จ.อุตรธานี ๔๑๐๐๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอกุดจับ จังหวัดอุตรธานี ได้คะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยภาพรวม ได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐ พิจารณาทตามงานบริการได้ดังนี้

- งานบริการด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๓.๘
- งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๓.๖
- งานบริการด้านโยธา ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๘
- งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๖
- งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๒

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ย.ร. ๒๕๖

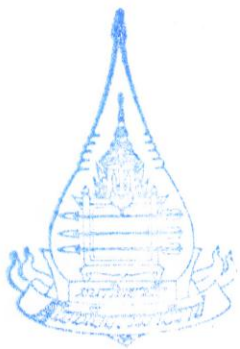
(นางเยียรยง ไชยรัตน์)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุตรธานี

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ
<input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10		พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
<input checked="" type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95 93	9	9	เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น
<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		(1) งานด้านบริการกฎหมาย
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3		(2) งานด้านทะเบียน
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		(4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		(5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
			(6) งานด้านการศึกษา
			(7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
			(8) งานด้านรายได้หรือภาษี
			(9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
			(10) งานด้านสาธารณสุข
			(11) งานด้านอื่น ๆ
			ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย
			(1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
			(2) ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ
			(3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
			(4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
			☒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุตามข้อมูล เช่น
			▶ หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา
			▶ แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน
			▶ สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ
			▶ ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
			สาธารณะ



ณ ๒๕

(นางเยียรยง ไชยรัตน์)
ผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.อุดรธานี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขนอม อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขนอม อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

ขอบเขตการประเมิน

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขนอม อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ในปีงบประมาณ 2563

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการของหน่วยงานในปีงบประมาณ 2563 ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน
2. ขอบเขตด้านตัวแปร
 - 2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ มี 4 ด้าน ได้แก่
 - 2.1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
 - 2.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 2.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 2.2 งานด้านบริการ มี 5 งาน ได้แก่
 - 2.2.1 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
 - 2.2.2 งานบริการด้านการศึกษา
 - 2.2.3 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - 2.2.4 งานบริการด้านโยธา
 - 2.2.5 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม