



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปางกู่
อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู
ประจำปี 2557

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

โทร 043-754441 โทรสาร 043-754410-11

www.uniquestmsu.msu.ac.th

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางคู

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	7		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่..... - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 5,309 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรในพื้นที่ที่ตอบแบบสอบถาม - งานบริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 3-5 งานบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 86.95 แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 87.56 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 87.44 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.84
☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป	7	7	
☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80	6		
☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75	5		
☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70	4		
☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65	3		
☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60	2		
☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55	1		
☐ ต่ำกว่าร้อยละ 50	0		

เอกสารหน้า.....29.....หน้า.....33.....



**ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานการยื่นคำร้อง
ขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ (รายใหม่)**

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจโครงการปรับปรุง
กระบวนการทำงานการยื่นคำร้องขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ (รายใหม่)
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
2.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	91.28	4.56	.53	มากที่สุด
2.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	87.74	4.39	.57	มาก
2.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ	86.17	4.31	.72	มาก
2.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูล ข่าวสารครบถ้วน	85.04	4.25	.73	มาก
โดยรวม	87.56	4.38	.44	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานการยื่น
คำร้องขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ (รายใหม่) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 87.56 ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = .44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
การให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.28 ($\bar{x} = 4.56$,
S.D. = .53)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานการยื่นคำร้องขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ (รายใหม่) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการน่าประทับใจ เพียงใด	86.99	4.35	.67	มาก
2.6 เจ้าหน้าที่มีความรู้และ ความสามารถชี้แจงเรื่องงานที่ให้บริการ ได้ดี	88.50	4.42	.57	มาก
2.7 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและ เต็มใจ ให้บริการ	86.84	4.34	.72	มาก
โดยรวม	87.44	4.37	.49	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานการยื่นคำร้องขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ (รายใหม่) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 87.44 ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = .49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถชี้แจงเรื่องงานที่ให้บริการได้ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 88.50 ($\bar{x} = 4.42$, S.D. = .57)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานการยื่นคำร้องขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ (รายใหม่) ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
2.8 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	83.83	4.19	.72	มาก
2.9 สถานที่ให้บริการมีที่นั่งให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	84.96	4.25	.69	มาก
2.10 สถานที่ให้บริการมีเครื่องหมาย/ สัญลักษณ์/ ป้ายบอกรายละเอียด ชัดเจน	88.72	4.44	.61	มาก
โดยรวม	85.84	4.29	.51	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานการยื่นคำร้องขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ (รายใหม่) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.84 ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = .51) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการมีเครื่องหมาย/ สัญลักษณ์/ ป้ายบอกรายละเอียดชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 88.72 ($\bar{x} = 4.44$, S.D. = .61)