



# รายงานผลการประเมิน มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ปีงบประมาณ 2561



## องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแอม อ.เขาสวนกวาง จ.ขอนแก่น



วิทยาลัยวิจิตรวัฒนธรรมการศึกษา  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

รายงานผลการประเมินปี 2561



ชื่อเรื่อง : รายงานผลการประเมินมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม อ.เขาสวนกวาง จ.ขอนแก่น ปีงบประมาณ 2561

ผู้ประเมิน : วิทยาลัยวิจัยนวัตกรรมการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

## บทคัดย่อ

รายงานผลการประเมิน มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม อ.เขาสวนกวาง จ.ขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม ประจำปีงบประมาณ 2561 และเพื่อนำผลการสำรวจ การวิเคราะห์ การประเมิน และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ โดยยึดถือเอาประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม ที่เคยใช้บริการจาก อบต. จำนวนทั้งสิ้น 367 คน โดยใช้แบบสำรวจถามความพึงพอใจในการให้บริการ สุ่มสัมภาษณ์ใช้หลักการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากตารางเครจซี่ มอร์แกน (R.V.Krejcie & D.W.Morgan) ผลการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินการตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม สรุปได้ดังนี้

### 1) สรุปการประเมินผลจากการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการ และช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.61 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.72 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.73 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4) การประเมินผลจากการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.75 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด



สรุปการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 3 ด้าน ผนวกกับการประเมินผลจากการบริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแอม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.61 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด





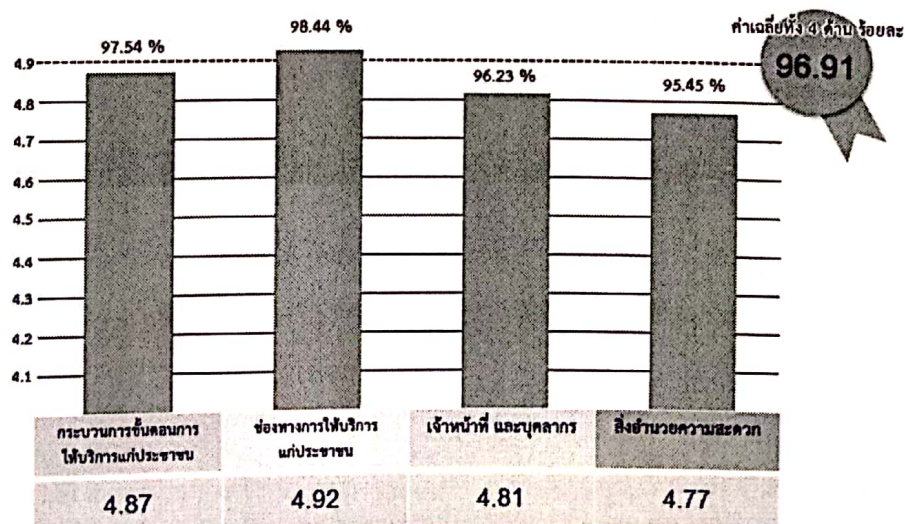
## 2) สรุปการประเมินผลจากการให้บริการ รายโครงการ/กิจกรรม

### 2.1 งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.54 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.44 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.23 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.45 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.91 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



รูปที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ

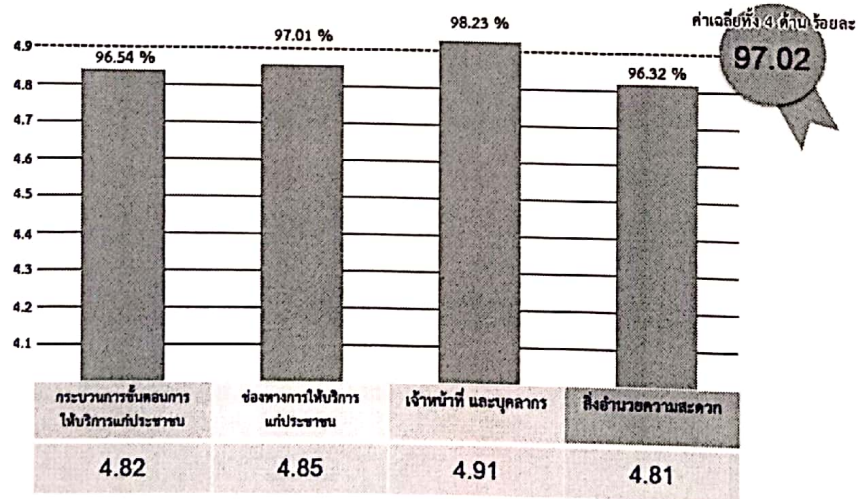


## 2.2 งานด้านการจัดเก็บภาษีหรือรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.54 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.01 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.23 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.32 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ งานด้านการจัดเก็บภาษีหรือรายได้ ปี 2561 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.02 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
งานด้านการจัดเก็บภาษีหรือรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



รูปที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการจัดเก็บภาษีหรือรายได้

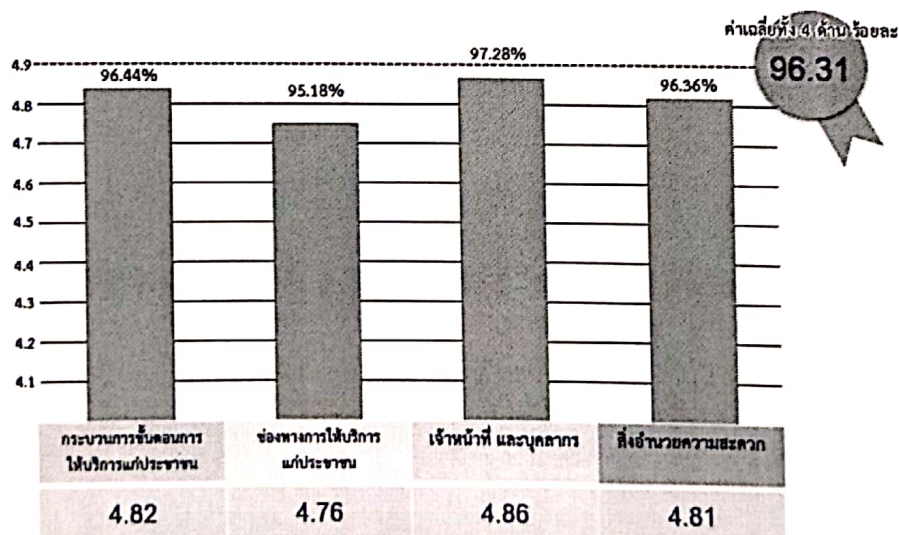


### 2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.44 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.18 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.28 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.36 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.31 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



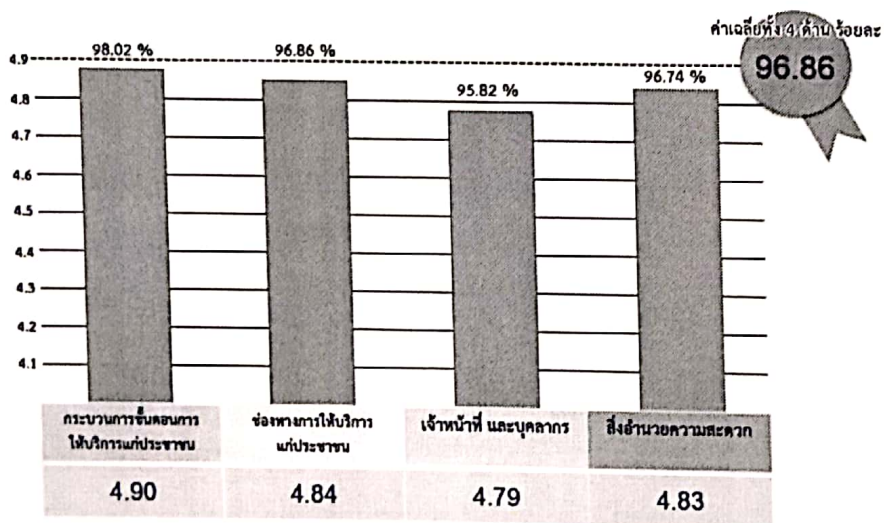
รูปที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



## 2.4 งานด้านสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.02 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
  - 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.86 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
  - 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.82 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
  - 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.74 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- สรุปการประเมินความพึงพอใจ งานด้านสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.86 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
งานด้านสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



รูปที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ทั้ง 4 กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแอม อ.เขาสวนกวาง จ.ขอนแก่น มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.77 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด



#### ตอนที่ 4 การประเมินมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นรายกิจกรรม/โครงการ

##### กิจกรรมที่ 1 งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่		97.54	4.87	
2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย		98.44	4.92	
3. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		96.23	4.81	
4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		95.45	4.77	
ภาพรวมกิจกรรม		96.91	4.84	

งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.91แยกย่อยเป็นกิจกรรมย่อยดังนี้ 1.ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย 3.ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 4.สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้คะแนนความ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.54 98.44 96.23 และ 95.45 ตามลำดับ



**กิจกรรมที่ 2 งานด้านการจัดเก็บภาษีหรือรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561**

ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่		96.54	4.82	
2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย		97.01	4.85	
3. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		98.23	4.91	
4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		96.32	4.81	
<b>ภาพรวมกิจกรรม</b>		<b>97.02</b>	<b>4.85</b>	

งานด้านการจัดเก็บภาษีหรือรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.02 แยกย่อยเป็นกิจกรรมย่อยดังนี้ 1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย 3. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการได้คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.54 97.01 98.23 และ 96.32 ตามลำดับ



กิจกรรมที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่		96.44	4.82	
2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย		95.18	4.76	
3. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		97.28	4.86	
4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		96.36	4.82	
ภาพรวมกิจกรรม		96.31	4.81	

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.31 แยกย่อยเป็นกิจกรรมย่อยดังนี้ 1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย 3. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.44 95.18 97.28 และ 96.36 ตามลำดับ



**กิจกรรมที่ 4 งานด้านสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561**

ตัวบ่งชี้/รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ		คะแนน	หมายเหตุ
	X	ร้อยละ		
1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่		98.02	4.90	
2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย		96.86	4.84	
3. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		95.82	4.79	
4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		96.74	4.83	
<b>ภาพรวมกิจกรรม</b>		<b>96.86</b>	<b>4.84</b>	

งานด้านสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.86 แยกย่อยเป็นกิจกรรมย่อยดังนี้ 1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2. ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลาย 3. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.02 96.86 95.82 และ 96.74 ตามลำดับ

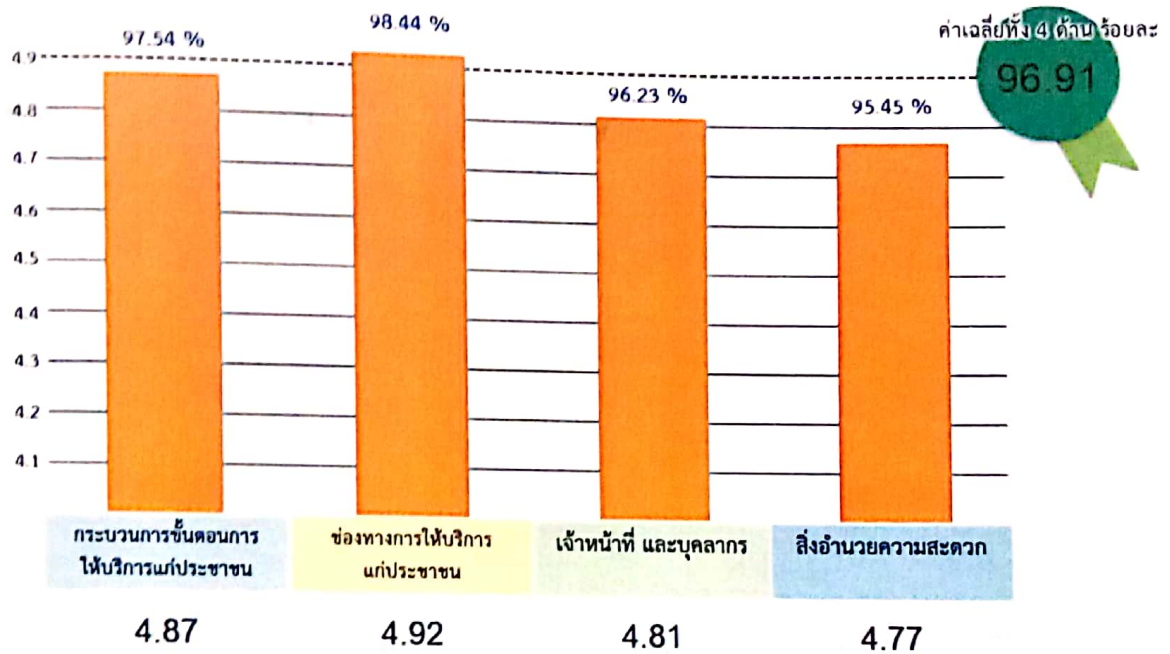
**สรุปการประเมินความพึงพอใจ ทั้ง 4 กิจกรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม อ.เขาสวนกวาง จ.ขอนแก่น มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.77 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด**



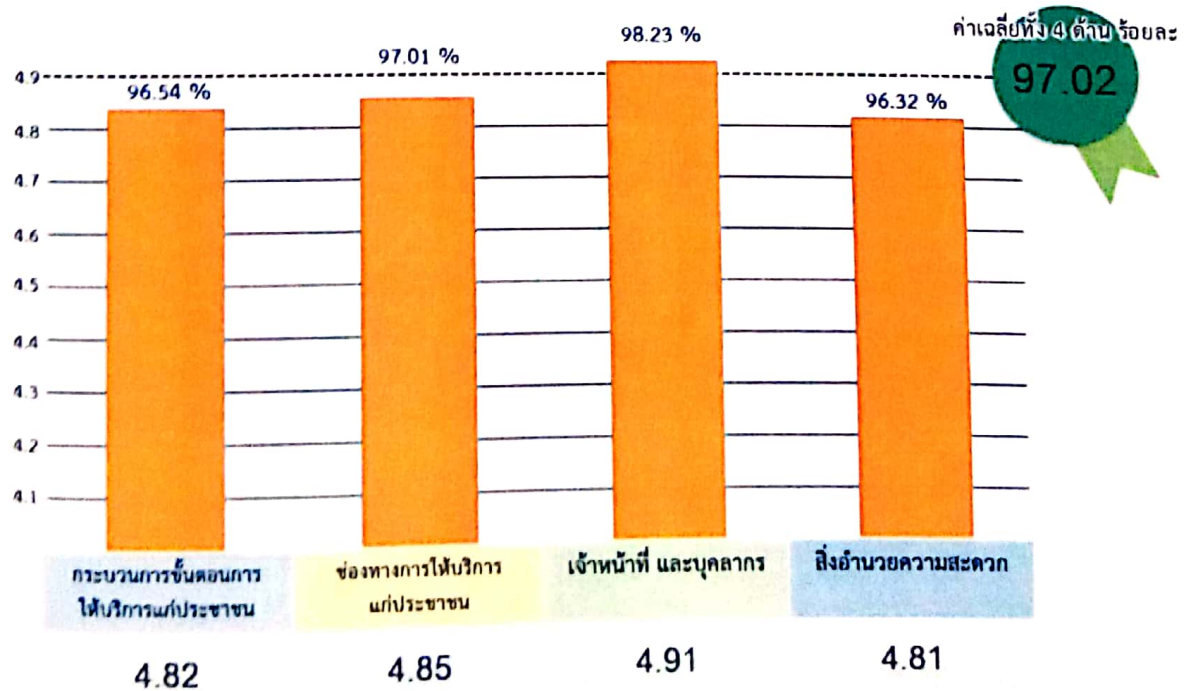
## ภาคผนวก

รายงานผลการประเมิน มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม อ.เขาสวนกวาง จ.ขอนแก่น ปีงบประมาณ 2561

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

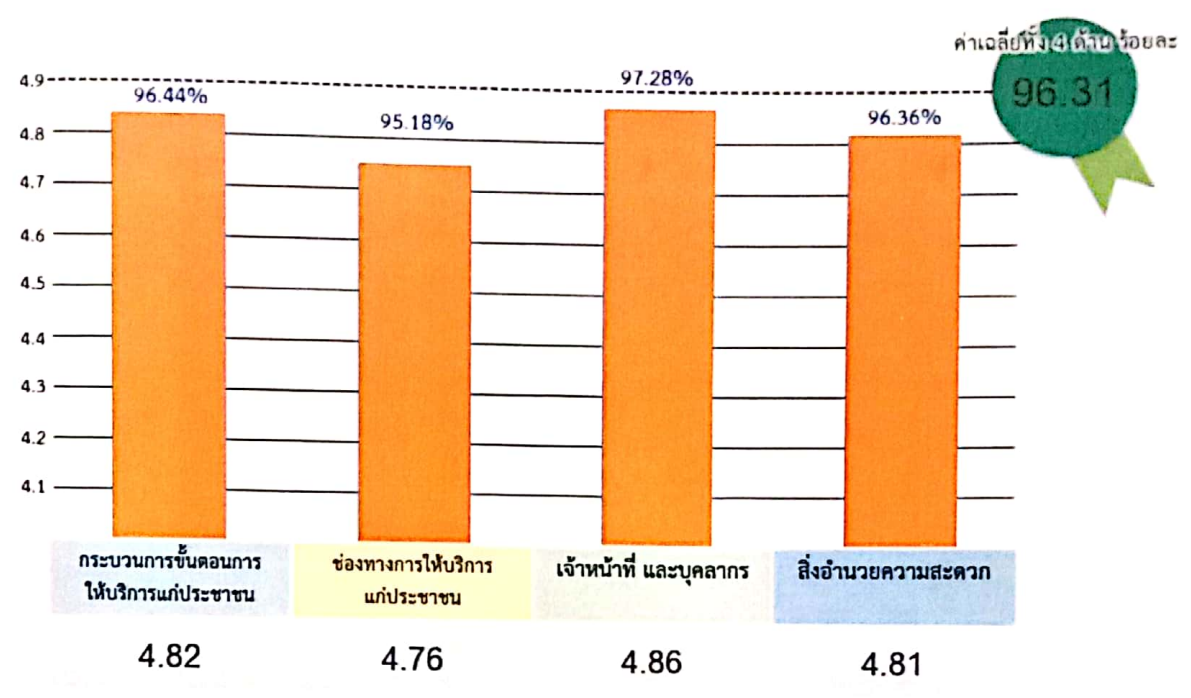


ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
งานด้านการจัดเก็บภาษีหรือรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



### ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



### ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

งานด้านสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

