

☐ สำนักราชบัณฑิตยสถาน
☐ กองคลัง
☐ กองช่าง
☐ กองการศึกษาศึกษา
☐ กองส่งเสริมการวิจัย

๖๐ ๑.

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ
เลขรับ 1100
วันที่ 14 ต.ค. 63
เวลา 19.00 น.



ที่ อว ๐๖๐๙.๓/๕๖๓

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยนครพนม
อ.เมือง จ.นครพนม ๔๘๐๐๐

๑๔ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ส่งรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๒ เล่ม
๒. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ ชุด
๓. แผ่นซีดี จำนวน ๑ แผ่น

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ ได้แจ้งความประสงค์ให้คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน โครงการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลตามโครงการดังกล่าวเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการฯ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

โพธิ์ นชก. นนต. ๖๐

- เพื่อโปรดทราบ

- ม.นครพนม แล้ว ส่งทบทวน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบ่อ

(นางสาวกฤษณา ทันอินทร์อาจ)
นักทรัพยากรบุคคล

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.คำรณ สิริระธนกุล)
รักษาราชการแทน
คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

นางอรณิชา นามจันทร์
รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

นางอรณิชา นามจันทร์
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

ฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา .

โทร. ๐-๔๒๕๐-๓๗๗๗

โทรสาร. ๐-๔๒๕๐-๓๗๗๗

(นายประมวล จินตนา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ เพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ ต่องานบริการประชาชน โดยมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจในด้านการศึกษาด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ มีประชากร 6,307 คน โดยนำหลักทฤษฎี Non-Probability Sampling และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling ซึ่งการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 376 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ทุกอาชีพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) เท่ากับ 5 ระดับ สร้างขึ้นตามข้อกำหนดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ทั้งนี้ผลการศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 (\bar{X})=4.76, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 (\bar{X})=4.76, S.D.=0.55) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 (\bar{X})=4.76, S.D.=0.55) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 (\bar{X})=4.76, S.D.=0.57) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.11 (\bar{X})=4.76, S.D.=0.58) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

งานบริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1. ด้านการศึกษา	4.76	0.58	95.11	มากที่สุด
2. ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.76	0.57	95.14	มากที่สุด
3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.76	0.55	95.15	มากที่สุด
4. ด้านสาธารณสุข	4.76	0.55	95.15	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.76	0.56	95.14	มากที่สุด

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธราธิป ภูระหงษ์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.คำรณ สิริธนนกุล)

รักษาราชการแทน

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

บทสรุปคุณภาพการให้บริการ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม			
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
<input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 6,307 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 376 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ ตอบแบบสอบถาม
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9			
<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			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1			
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0			
				<p>ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.14</p> <p>แยกตามงานบริการได้ดังนี้</p> <p>(1) งานด้านการศึกษา ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.11</p> <p>(2) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.14</p> <p>(3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.15</p> <p>(4) งานด้านสาธารณสุข ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.15</p> <p>การคำนวณ</p> $= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$ $= \frac{95.11+95.14+95.15+95.15}{4}$ $= 95.14$

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธราธิป ภูระหงษ์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.คำรณ สิริธนกุล)

รักษาราชการแทน

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม