



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลผล สรุปผลลัพท์เพื่อปรับปรุงการให้บริการและดำเนินแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ และสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง เรียบร้อยแล้ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ ดีมาก ระดับค่าเฉลี่ยรวม ๓.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๖


(นายสละ เลี้ยงวงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
- จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๗ คน

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป			
๑. เพศ			
● หญิง	๑๘	๖๖.๗๐	
● ชาย	๙	๓๓.๓๐	
๒. อายุ			
● ตั้งแต่ ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๔๔.๔๐	
● ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	๗	๒๕.๙๐	
● ระหว่าง ๓๖ - ๔๙ ปี	๗	๒๕.๙๐	
● ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑	๓.๗๐	
๓. ระดับการศึกษา			
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๑	๔๐.๗๐	
● ประถมศึกษา	๙	๓๓.๓๐	
● ปวส.	๓	๑๑.๑๐	
● ปริญญาตรี	๓	๑๑.๑๐	
● อื่นๆ/กำลังศึกษา	๑	๓.๗๐	
● สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ(ตามจำนวนที่กรอกแบบสำรวจ)			
- ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิ์เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	๖	๒๒.๒๐	
- ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕	๑๘.๕๐	
- ขอขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๔	๑๔.๘๐	
- ขอขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๓	๑๑.๑๐	
- ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒	๗.๔๐	
- ยื่นขอรับรองสิ่งปลูกสร้าง	๑	๓.๗๐	
- ยื่นขอซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๑	๓.๗๐	
- ขอจดทะเบียนพาณิชย์	๑	๓.๗๐	
- อื่นๆ			
ติดต่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เดือน มิถุนายน ๖๖	๑	๓.๗๐	
ติดต่อสอบถามข้อมูลโครงการกิจกรรมสาธารณสุข	๑	๓.๗๐	
ขอยืมวัสดุ กรวยจราจร	๑	๓.๗๐	
ยื่นขอรับเงินสงเคราะห์งานศพ	๑	๓.๗๐	
ส่งเอกสารเพื่อเข้าร่วมโครงการส่งเสริมอาชีพ	๑	๓.๗๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗๐ ซึ่งอายุตั้งแต่ ๕๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการเรื่อง ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิ์เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๐

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากผู้ตอบแบบสอบถามประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ต.ค.๖๕-ก.ย.๖๖) จำนวน ๒๗ ชุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)				ค่าเฉลี่ยระดับ (๔)	ผลลัพธ์
	ดีมาก (๔)	ดี (๓)	พอใช้ (๒)	ควรปรับปรุง (๑)		
๑.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๖ (ร้อยละ ๙๖.๓๐)	๑ (ร้อยละ ๓.๗๐)	-	-	๓.๙๘	ดีมาก
๒.มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่	๒๗ (ร้อยละ ๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐	ดีมาก
๓.ความสุภาพในการให้บริการ	๒๔ (ร้อยละ ๘๘.๘๙)	๓ (ร้อยละ ๑๑.๑๑)	-	-	๓.๘๙	ดีมาก
๔.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๒๖ (ร้อยละ ๙๖.๓๐)	๑ (ร้อยละ ๓.๗๐)	-	-	๓.๙๘	ดีมาก
๕.การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๖ (ร้อยละ ๙๖.๓๐)	๑ (ร้อยละ ๓.๗๐)	-	-	๓.๙๘	ดีมาก
๖.ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อความต้องการ	๒๔ (ร้อยละ ๘๘.๘๙)	๓ (ร้อยละ ๑๑.๑๑)	-	-	๓.๘๙	ดีมาก
๗.มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๔ (ร้อยละ ๘๘.๘๙)	๓ (ร้อยละ ๑๑.๑๑)	-	-	๓.๘๙	ดีมาก
๘.การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๗ (ร้อยละ ๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐	ดีมาก
ความถี่สะสม						
วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	$\frac{๒๐๔}{๘} = ๒๕.๕๐$	$\frac{๑๒}{๘} = ๑.๕๐$				
คะแนนที่ได้						
วิธีคิด : ความถี่สะสม * ค่าคะแนน	$๒๕.๕๐ * ๔ = ๑๐๒$	$๑.๕๐ * ๓ = ๔.๕๐$				
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	$๑๐๒ + ๔.๕๐ = ๑๐๖.๕๐$					
คะแนนเฉลี่ย	$\frac{๑๐๖.๕๐}{๒๗} = ๓.๙๔$					
วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๓.๙๔ มีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก					
ค่าเฉลี่ยรวม					๓.๙๔	ดีมาก
ร้อยละ					๙๘.๕๐	

*การหาค่าเฉลี่ยรวม $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยระดับ} * ๑๐๐}{\text{จำนวนข้อ}} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยรวม} * \text{การหาร้อยละ} * ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน (๔)}}$

การแปลผลจากคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

๓.๕๑ - ๔.๐๐ หมายถึง ระดับดีมาก

๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ระดับดี

๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ระดับพอใช้

๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ระดับควรปรับปรุง

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-

บทสรุป จากแบบสอบถาม

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล
โนนทองกลาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ
ในระดับ ดีมาก ระดับค่าเฉลี่ยรวม ๓.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐



(ลงชื่อ).....

(นางสาวพัชรณัฐ กองจันทร์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน