



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร
อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา

.....

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีการต่อการให้บริการ รวมถึงได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนในการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร ซึ่งการประเมินครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจตามภารกิจของหน่วยงาน ประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ภาพรวมอยู่ในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ 79.31 อยู่ในระดับดีคิดเป็นร้อยละ 20.68

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ

การหาค่าเฉลี่ยแบบประเมินความพึงพอใจ การหาค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัย หรือการทำโครงการ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม แบบสำรวจ โดยการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยค่าตอบของกลุ่ม โดยการหาเฉลี่ยจากค่าน้ำหนักของข้อมูลที่ได้ เพราะข้อมูลที่ได้มีค่าน้ำหนักต่างกัน จึงต้องใช้สูตรจากการคำนวณทางสถิติ คือ

$$\text{mean } x = (w_1 x_1 + w_2 x_2 + w_3 x_3 + \dots + w_n x_n) / n$$

$$\text{นั่น คือ สูตร } = ((B2*4)+(C2*3)+(D2*2)+ (D2*1))/58$$

	A	B	C	D	E	F
ข้อที่	หัวข้อความคิดเห็น	4	3	2	1	เฉลี่ย
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	48	10	0	0	3.82
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	51	7	0	0	3.87
3	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	39	19	0	0	3.68

การกำหนดเกณฑ์ระดับความเห็นด้วยจากค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 3.00 ดีมาก

2.50 - 2.99 ดี

2.00 - 2.49 ปานกลาง

น้อยกว่า 2.00 ควรปรับปรุง

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.79 มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการใช้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
ระดับค่าคะแนน 3.82 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 82.75 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 17.24
- 2) ด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ระดับค่าคะแนน 3.87
ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 87.93 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 12.06
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
ระดับค่าคะแนน 3.68 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 67.24 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 32.75