



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร
ประจำปี พ.ศ. 2564

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร
อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ประจำปี พ.ศ. 2564
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา

.....

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564 ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีการต่อการให้บริการ รวมถึงได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนในการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร ซึ่งการประเมินครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจตามภารกิจของหน่วยงาน ประกอบด้วย (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ โดยวิธีการสุ่มประเมินบางส่วน จำนวน 40 ราย

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564 ภาพรวมอยู่ในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ 51.67 อยู่ในระดับดีคิดเป็นร้อยละ 48.33

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ

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

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

$$\text{นั่น คือ สูตร } = ((B2*4)+(C2*3)+(D2*2)+ (D2*1))/40$$

	A	B	C	D	E	F
ข้อที่	หัวข้อความคิดเห็น	4	3	2	1	เฉลี่ย
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	21	19	0	0	3.52
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	22	18	0	0	3.55
3	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	19	21	0	0	3.47

การกำหนดเกณฑ์ระดับความเห็นด้วยจากค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 3.00 ดีมาก

2.50 - 2.99 ดี

2.00 - 2.49 ปานกลาง

น้อยกว่า 2.00 ควรปรับปรุง

ข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการจากผู้เข้ารับบริการบางส่วนจำนวน 40 ราย เป็นเพศหญิง จำนวน 27 ราย และเพศชาย จำนวน 13 ราย

/ช่วงอายุ

ช่วงอายุผู้เข้ารับบริการจากผู้เข้ารับบริการบางส่วนจำนวน 40 ราย อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 0 ราย อายุ 20 – 35 ปี จำนวน 11 ราย อายุ 36-50 ปี จำนวน 14 ราย อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 15 ราย

ระดับการศึกษาของผู้เข้ารับบริการจากผู้เข้ารับบริการบางส่วนจำนวน 40 ราย ต่ำกว่าระดับมัธยม จำนวน 10 ราย ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 20 ราย ระดับปริญญาตรี จำนวน 10 ราย สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 0 ราย

อาชีพของผู้เข้ารับบริการจากผู้เข้ารับบริการบางส่วนจำนวน 40 ราย นักเรียนนักศึกษา จำนวน 0 ราย ข้าราชการ/พนักงานจ้าง จำนวน 2 ราย เกษตรกร จำนวน 14 ราย พนักงาน/ลูกจ้างสถานประกอบการเอกชน จำนวน 7 ราย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 17 ราย

สำนักปลัด

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักปลัด ประจำปี 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 100
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 100
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 72.73 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 27.27

กองคลัง

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองคลัง ประจำปี 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ รายละเอียดดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 60 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 40
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 70 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 30
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 70 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 30

กองช่าง

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองช่าง ประจำปี 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 20 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 70
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 30 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 70
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 20 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80

กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ประจำปี 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 52.50 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 47.50
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 55 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 45
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 47.50 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 52.50

ภาพรวม

ผลการประเมินภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วย ค่าเฉลี่ย 3.51 มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ระดับค่าคะแนน 3.52 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 52.50 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 47.50
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ระดับค่าคะแนน 3.55 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 55 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 45
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ระดับค่าคะแนน 3.47 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 47.50 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 52.50