



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร
ประจำปี พ.ศ. 2565

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร
อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา

**รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ประจำปี พ.ศ. 2565
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา**

.....

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีการต่อการให้บริการ รวมถึงได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนในการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร ซึ่งการประเมินครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจตามภารกิจของหน่วยงาน ประกอบด้วย (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ โดยวิธีการสุ่มประเมินบางส่วน จำนวน 103 ราย

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ภาพรวมอยู่ในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ 43.59 อยู่ในระดับดีคิดเป็นร้อยละ 45.71 อยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 10.7

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ

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

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

นั่น คือ สูตร = $((B2*5)+(C2*4)+(D2*3)+ (E2*2)+ (F2*1))/103$

	A	B	C	D	E	F	G
ข้อที่	หัวข้อความคิดเห็น	5	4	3	2	1	เฉลี่ย
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	42	46	15	0	0	4.26
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50	43	10	0	0	4.38
3	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	42	50	11	0	0	4.30

การกำหนดเกณฑ์ระดับความเห็นด้วยจากค่าเฉลี่ย

- ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 3.00 ดีมาก
- 2.50 - 2.99 ดี
- 2.00 - 2.49 ปานกลาง
- น้อยกว่า 2.00 ควรปรับปรุง

ข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการจากผู้เข้ารับบริการบางส่วนจำนวน 103 ราย เป็นเพศหญิง จำนวน 49 ราย และเพศชาย จำนวน 54 ราย

ช่วงอายุผู้เข้ารับบริการจากผู้เข้ารับบริการบางส่วนจำนวน 103 ราย อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 ราย อายุ 21 – 40 ปี จำนวน 35 ราย อายุ 41-60 ปี จำนวน 50 ราย อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 13 ราย

ระดับการศึกษาของผู้เข้ารับบริการจากผู้เข้ารับบริการบางส่วนจำนวน 103 ราย ต่ำกว่าระดับมัธยม จำนวน 43 ราย ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 52 ราย ระดับปริญญาตรี จำนวน 8 ราย สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 0 ราย

อาชีพของผู้เข้ารับบริการจากผู้เข้ารับบริการบางส่วนจำนวน 103 ราย เกษตรกร จำนวน 42 ราย ผู้ประกอบการ จำนวน 10 ราย ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 40 ราย อื่นๆ จำนวน 11 ราย

สำนักปลัด

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักปลัด ประจำปี 2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 28.81 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 57.06 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.13
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 34.31 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 49.02 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.67
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 51.61 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 38.71 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.68

กองคลัง

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองคลัง ประจำปี 2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ รายละเอียดดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 47.37 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 43.86 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8.77
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 59.14 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 39.13 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1.74
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 21.56 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 62.87 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 15.57

กองช่าง

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองช่าง ประจำปี 2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 66.24 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 31.85 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1.91
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 53.09 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 41.98 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.93
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 53.90 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 43.62 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 2.48

กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ประจำปี 2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 20 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 66 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 48 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 43.33 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8.67
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 32.47 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 56.83 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.7

ภาพรวม

ผลการประเมินภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตาเถร พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วย ค่าเฉลี่ย 3.51 มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ค่าคะแนนอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 41.42 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 45.63 อยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 12.95
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ค่าคะแนนอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 48.13 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 42.60 อยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 9.27
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ค่าคะแนน อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 41.21 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 48.89 อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 9.90