ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมากเฉลี่ย ๒๕ คน ในระดับดีเฉลี่ย ๒๒ คน และในระดับพอใช้เฉลี่ย ๓ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องมีน้ำดื่มสะอาดบริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๙ คน รองลงมาคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ ที่เห็นได้ง่าย และมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก ในจำนวนที่เท่ากันคือ ๒๘ คน สำหรับความสุภาพในการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๒๗ คน การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๒๖ คน ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๒๔ คน ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๒๒ คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๑๖ คน แต่อย่างไรก็ตาม ในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีความพึงพอใจในระดับที่ดี ส่วนข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติม ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดมีข้อเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเข้ามาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ที่เห็นได้ง่ายระดับดีมากจำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ระดับดีจำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔ ระดับพอใช้จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑ ระดับที่ควรปรับปรุง (ไม่มี)

๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ระดับดีมากจำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ระดับดีจำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘ ระดับพอใช้จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ระดับที่ควรปรับปรุง (ไม่มี)

๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการระดับดีมากจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔ ระดับดีจำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒ระดับพอใช้จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ระดับที่ควรปรับปรุง

๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการมากจำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ ระดับดีจำนวน ๒๒ คน คิดเป็นระดับพอใช้จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ ระดับที่ควรปรับปรุง (ไม่มี)

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการระดับดีมากจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ระดับดีจำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒ ระดับพอใช้จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ระดับที่ควรปรับปรุง (ไม่มี)

๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการระดับดีมากจำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ ระดับตีจำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ ระดับพอใช้จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ระดับที่ควรปรับปรุง (ไม่มี)

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มที่สะอาดบริการอย่างเพียงพอ ระดับดีมาก จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘ ระดับดีจำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ ระดับพอใช้จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ระดับที่ควรปรับปรุง (ไม่มี)

๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรมระดับดีมาก จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒ ระดับดีจำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ ระดับพอใช้และระดับที่ควรปรับปรุง (ไม่มี)

ตารางแสดงค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจ						
	ดีมาก ๔(W๑)	ดี๓ (W๒)	พอใช้ ๒ (W๓)	ควรปรับปรุง ๑ (W๔)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	แปลความ	อันดับ
	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (X)						
	(X1)	(X2)	(X3)	(X4)			
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายสถานที่ที่เห็นได้ง่าย	28 (56%)	17 (34%)	5 (10%)	-	3.46	พอใจมาก	3
๒.มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	28 (56%)	19 (38%)	3 (6%)	-	3.50	พอใจมาก	2
๓. ความสุภาพการให้บริการ	27 (54%)	21 (42%)	2 (4%)	-	3.50	พอใจมาก	2
๔.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	22 (44%)	22 (44%)	6 (12%)	-	3.32	พอใจมาก	5
๕.การจัดสถานที่รอให้บริการ	16 (32%)	31 (62%)	3 (6%)	-	3.26	พอใจมาก	6
๖.ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	24 (48%)	247 (48%)	2 (4%)	-	3.44	พอใจมาก	4
๗.มีน้ำดื่มสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	29 (58%)	18 (36%)	3 (10%)	-	3.52	พอใจมาก	1
๘.การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	26 (52%)	24 (48%)	-	-	3.46	พอใจมาก	1
ภาพรวม					**3.44**	**พอใจมาก**	

- การให้คะแนนความพึงพอใจ มีอยู่ 4 ระดับความพึงพอใจ

๔ หมายถึง ดีมาก

๓ หมายถึง ดี

๒ หมายถึง พอใช้

๑ หมายถึง ควรปรับปรุง

- ช่วงคะแนน = (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด)/จำนวนอันตรภาคชั้น

= (๔-๑)/๔ = 0.๗๕

สูตรที่ใช้ ค่าเฉลี่ย $(\bar{X}) = (W_1 X_1 + W_2 X_2 + W_3 X_3 + ... + W_n X_n)/n$

W แทน ระดับความพึงพอใจ (แยกตามระดับคะแนนความพึงพอใจ)

X แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แยกตามการให้คะแนนตามระดับความพึงพอใจ)

N แทน จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน (จำนวนทั้งสิ้น ๕0 คน)

- เกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน มี ๔ ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ย ๓.๒๖ - ๔.๐๐ คือ ระดับความคิดเห็น พอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๒๕ คือ ระดับความคิดเห็น พอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๗๖ - ๒.๕- คือ ระดับความคิดเห็น พอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๗๕ คือ ระดับความคิดเห็น ไม่พอใจ

<u>จากตาราง</u> พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ จากการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$ **= ๓.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖** แยกพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ ๑ ประเด็นความพึงพอใจข้อ ๗. มีน้ำดื่มสะอาดบริการอย่างเพียงพอ และข้อ ๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$ = ๓.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘

อันดับที่ 2 ประเด็นความพึงพอใจข้อ ๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ และข้อ ๓. ความสุภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$ = ๓.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕

อันดับที่ ๓ ประเด็นความพึงพอใจข้อ ๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$ = ๓.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕

อันดับที่ ๔ ประเด็นความพึงพอใจข้อ ๖. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$ = ๓.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖

อันดับที่ ๕ ประเด็นความพึงพอใจข้อ ๔. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$ = ๓.๓๒"คิดเป็นร้อยละ ๘๓

อันดับที่ 6 ประเด็นความพึงพอใจข้อ ๕. การจัดสถานที่รอให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$ = ๓.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕