

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้อัตราส่วนค่าร้อยละ และวิธีทางสถิติเบื้องต้น โดยกำหนดให้มี ๕ ตัวเลือก ให้คะแนนเต็มเท่ากับ ๒.๖๐ และแบ่งเขตคำตอบของค่าเฉลี่ยตัวกลางเลขคณิต ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	๔.๒๐-๕.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ดีมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๔๐-๔.๑๙ อยู่ในเกณฑ์ดี
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๖๐-๓.๓๙ อยู่ในเกณฑ์พอใช้
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๘๐-๒.๕๙ อยู่ในเกณฑ์น้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	๑.๐๐-๑.๗๕ อยู่ในเกณฑ์ควรปรับปรุง

ผลวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

- | | |
|----------|--------------|
| ๑.๑ ชาย | จำนวน ๑๗ ราย |
| ๑.๒ หญิง | จำนวน ๔๓ ราย |

๒. อายุ

- | | |
|--------------|--------------|
| ๒.๑ ๒๐-๓๐ ปี | จำนวน ๑๗ ราย |
| ๒.๒ ๓๑-๔๐ ปี | จำนวน ๒๕ ราย |
| ๒.๓ ๔๑-๕๐ ปี | จำนวน ๒๐ ราย |
| ๒.๔ ๕๑-๖๐ ปี | จำนวน ๒๐ ราย |

๓. วุฒิการศึกษา

- | | |
|----------------------|--------------|
| ๓.๑ ต่ำกว่าปริญญาตรี | จำนวน ๑๐ ราย |
| ๓.๒ ปริญญาตรี | จำนวน ๔๕ ราย |
| ๓.๓ ปริญญาโท | จำนวน ๒๕ ราย |
| ๓.๔ ปริญญาเอก | จำนวน - ราย |

๔. ประเภทผู้รับบริการ

- | | |
|------------------------|--------------|
| ๔.๑ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | จำนวน ๒๕ ราย |
| ๔.๒ นักเรียน/นักศึกษา | จำนวน - ราย |
| ๔.๓ สื่อมวลชน | จำนวน - ราย |
| ๔.๔ ประชาชนทั่วไป | จำนวน - ราย |

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ที่	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าคะแนน	คิดเป็นร้อยละ	แปลผล
๑	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
	๑.๑ มีการให้บริการลำดับก่อน-หลัง	๔.๘๑	๙๖.๒๕	ดีมาก
	๑.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๗๘	๙๕.๕๐	ดีมาก
	๑.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๗๖	๙๕.๒๕	ดีมาก
	๑.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๗๙	๙๕.๗๕	ดีมาก
	ค่าเฉลี่ย	๔.๘๙	๙๔.๔๒	ดีมาก
๒	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
	๒.๑ ความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ	๔.๘๑	๙๖.๒๕	ดีมาก
	๒.๒ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๗๙	๙๕.๗๕	ดีมาก
	๒.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๔.๗๕	๙๕.๐๐	ดีมาก
	๒.๔ ดูแลและเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๙	๙๕.๗๕	ดีมาก
	๒.๕ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	๔.๗๖	๙๕.๒๕	ดีมาก
	๒.๖ มีเอกสารข่าวแจก แนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	๔.๗๖	๙๕.๒๕	ดีมาก
	ค่าเฉลี่ย	๔.๗๐	๙๕.๔๕	ดีมาก
๓	ด้านสถานที่/อุปกรณ์			
	๓.๑ มีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ	๔.๘	๙๖.๐๐	ดีมาก
	๓.๒ สถานที่รับบริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	๔.๗๘	๙๕.๕๐	ดีมาก
	๓.๓ มีศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ภาพข่าวไว้บริการ	๔.๘๓	๙๖.๕๐	ดีมาก
	ค่าเฉลี่ย	๔.๘	๙๖.๐๐	ดีมาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๗๖	๙๕.๓๒	ดีมาก

จากข้อมูลตามตาราง ส่วนที่ ๒ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก ซึ่งสามารถแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๒
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๔
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการของ อบต. ดอนช้าง เกณฑ์ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๒

คอนข้าง

บ ๕ ค่าเฉลี่ยตัวกลาง

!

อยู่ใน