

แบบสรุปรประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการต่างๆ และบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคึมใหญ่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ
ประจำปี พ.ศ. 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด61.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	31	50.82	
• หญิง	30	49.18	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	10	16.39	
• 21 - 40 ปี	18	29.51	
• 41 - 60 ปี	16	26.23	
• 60 ปีขึ้นไป	17	27.87	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	17	27.87	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	27	44.26	
• ปริญญาตรี	17	27.87	
• สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	27	44.26	
• ผู้ประกอบการ	5	8.20	
• ประชาชนผู้รับบริการ	29	47.54	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
• อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการต่างๆ

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา								
1.1 การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	19	31.15	42	68.85	-	-	-	-
1.2 ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	11	18.03	50	81.97	-	-	-	-
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
2.1 การติดป้ายประกาศหรือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	18	29.50	43	70.50	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	8	13.12	53	86.88	-	-	-	-
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	23	37.71	38	62.29	-	-	-	-
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	26	42.62	29	47.54	6	9.84	-	-
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	29	47.51	32	52.46	-	-	-	-
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	30	49.18	31	50.82	-	-	-	-
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	21	34.43	40	65.57	-	-	-	-
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	30	49.18	31	50.82	-	-	-	-
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	16	26.23	45	73.77	-	-	-	-
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	16	26.23	45	73.77	-	-	-	-
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	16	26.23	45	73.77	-	-	-	-
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	19	31.15	42	68.85	-	-	-	-
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	18	29.50	43	70.50	-	-	-	-

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	20	32.79	41	67.21	-	-	-	-
2. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารมีเอกสารหลากหลาย	19	31.15	42	68.85	-	-	-	-
3. ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน	18	29.50	43	70.50	-	-	-	-
4. การใช้ข้อมูล การตอบข้อซักถาม และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	16	26.23	45	73.77	-	-	-	-
5. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ เอกสาร และคำแนะนำความรู้	18	29.50	43	70.50	-	-	-	-
6. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	18	29.50	43	70.50	-	-	-	-
7. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	11	18.03	50	81.97	-	-	-	-
8. ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ	27	44.26	34	55.74	-	-	-	-

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

สรุปผลการประเมิน ตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการต่างๆ และบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการต่างๆ และการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิมใหญ่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ คือ ผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๖๑ คน เพศชาย ๓๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๐.๘๒ เพศหญิง ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๑๘ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

๒. อายุ คือ ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๙, อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๑, อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๓, อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘๗ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อายุอยู่ในช่วง ๒๑ - ๔๐ ปี มากที่สุด

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘๗, มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๖, ปริญญาตรี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘๗, พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาสูงสุด ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า มากที่สุด

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๖, ผู้ประกอบการ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๐, ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพผู้รับบริการ เป็นประชาชนผู้รับบริการมากที่สุด

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการต่างๆ

๑. ด้านเวลา คือ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑๕, พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๕, แสดงว่าด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๕

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๒, พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๘, แสดงว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๘

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คือ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๙๘, พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๒ แสดงว่าด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ หรือคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๒

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๔, พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๖ แสดงว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๖

๕. ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม คือ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐, พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๐ แสดงว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ คือ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๖, พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๗๔ แสดงว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ หรือคิดเป็นร้อยละ ๕๕.๗๔

สรุปผลการประเมินในภาพรวม มีดังนี้

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคึมใหญ่ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๘

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลคึมใหญ่ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ หรือคิดเป็นร้อยละ ๕๕.๗๔