

แบบสรุปรประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการต่างๆ และบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคึมใหญ่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ
ประจำปี พ.ศ. 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ...220...คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	103	53.18	
• หญิง	117	46.82	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	32	14.55	
• 21 - 40 ปี	68	30.91	
• 41 - 60 ปี	80	36.36	
• 60 ปีขึ้นไป	40	18.18	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	90	41.00	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	115	52.00	
• ปริญญาตรี	15	7.00	
• สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	49	22.27	
• ผู้ประกอบการ	18	8.18	
• ประชาชนผู้รับบริการ	153	69.55	
• 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	17	7.70	190	86.40	5	2.30	8	3.60
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	10	4.55	180	81.81	10	4.55	20	9.09
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	4	1.82	201	91.33	5	2.30	10	4.55

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	20	9.09	185	84.09	2	0.91	13	5.91
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	13	5.90	200	90.89	2	0.91	5	2.30
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	-	-	210	95.45	7	3.19	3	1.36
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	2.30	195	88.61	-	-	20	9.09
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	20	9.09	180	81.81	10	4.55	10	4.55
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	7	3.19	183	83.17	10	4.55	20	9.09
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	-	-	195	88.61	20	9.09	5	2.30
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	-	-	178	80.91	22	10.00	20	9.09
4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	20	9.09	165	75.00	20	9.09	15	6.82
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือนิตยสาร ฯลฯ	-	-	215	97.70	-	-	5	2.30
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	5	2.30	202	91.79	3	1.36	10	4.55
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	2	0.91	198	89.99	10	4.55	10	4.55

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	-	-	210	95.45	-	-	10	4.55
2. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารมีเอกสารหลากหลาย	7	3.19	198	89.99	6	2.80	9	4.02
3. ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน	10	4.55	188	85.45	2	0.91	20	9.09
4. การใช้ข้อมูล การตอบข้อซักถาม และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	-	-	195	88.61	13	5.90	12	5.49
5. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ เอกสาร และคำแนะนำความรู้	-	-	190	86.36	15	6.82	15	6.82
6. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	10	4.55	202	91.74	2	0.91	6	2.80
7. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	-	-	199	90.45	10	4.55	11	5.00
8. ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ	10	4.55	194	88.16	4	1.80	12	5.49

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

สรุปผลการประเมิน ตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการต่างๆ และบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการต่างๆ และการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคึมใหญ่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ คือ ผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๒๒๐ คน เพศชาย ๑๐๓ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๓.๑๘ เพศหญิง ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

๒. อายุ คือ ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๕, อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๙๑, อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖, อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อายุอยู่ในช่วง ๔๑ - ๖๐ ปี มากที่สุด

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน ๙๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔๑.๐๐, มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐, ปริญญาตรี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐, พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาสูงสุด ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า มากที่สุด

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๗, ผู้ประกอบการ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๘, ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพผู้รับบริการ เป็นประชาชน ผู้รับบริการมากที่สุด

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการต่างๆ

๑. ด้านเวลา คือ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๓, พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๐, พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๓, ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๔ แสดงว่าด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๐

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๐, พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๗, พอใจ น้อย คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๗, ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๖ แสดงว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๗

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คือ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๑, พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๓, พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๘, ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๘ แสดงว่าด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๓

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๕, พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๕, พอใจ น้อย คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๑, ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๙ แสดงว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๕

๕. ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม คือ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๑, พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๙, พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕, ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕ แสดงว่าความพึงพอใจต่อ การให้บริการในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๙

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ คือ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๑, พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๒, พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๖, ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๑ แสดงว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๒

สรุปผลการประเมินในภาพรวม มีดังนี้

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคึมใหญ่ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๕

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ องค์การบริหารส่วน ตำบลคึมใหญ่ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๒