

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (ครั้งที่ ๒)
เทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*_*

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (ครั้งที่ ๒) เทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ได้แบ่ง ๔ ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ใช้บริการ
- ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ขอใช้บริการ
- ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการรับบริการ
- ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

การประเมินความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (ครั้งที่ ๒) เทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต สํารวจโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา ณ สำนักงานเทศบาลตำบลรัชฎา จำนวนทั้งสิ้น ๑๒๔ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (ระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ.๒๕๖๗ – กันยายน พ.ศ.๒๕๖๗)

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา โดยวิธีแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยกำหนดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (ครั้งที่ ๒) เทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

/ส่วนที่ ๑...

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ใช้บริการ

ตารางที่ ๑ ข้อมูลผู้ใช้บริการ

ข้อมูล	จำนวน (น)	ร้อยละ(%)
เพศ		
ชาย	๗๗	๖๒.๑
หญิง	๔๗	๓๗.๙
อาชีพ		
ข้าราชการ	๓๑	๒๕.๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๘	๖.๕
ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว	๒๕	๒๐.๒
นักเรียน/นักศึกษา	๖	๔.๘
อื่นๆ	๕๔	๔๓.๕
รวม	๑๒๔ คน	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๔ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่นๆ อาทิเช่น พนักงานบริษัทเอกชน รับจ้างทั่วไป แม่บ้าน เป็นต้น จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ขอใช้บริการ

ตารางที่ ๒ ข้อมูลที่ขอใช้บริการ

ข้อมูล	จำนวน (น)	ร้อยละ(%)
ข้อมูลที่ขอใช้บริการ		
มาตรา ๗	-	-
มาตรา ๙	๓	๒.๔
อื่นๆ	๑๒๑	๙๗.๖
รวม	๑๒๔ คน	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๔ คน ส่วนใหญ่ขอข้อมูลข่าวสารมาตราอื่นๆ คือขอข้อมูลจรรยาบรรณ จำนวน ๑๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการรับบริการ

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจในการรับบริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ข้อมูลที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามความต้องการ	๔.๙๗	มากที่สุด
๒. การบริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๙๘	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ กระจ่หรือร้อน ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้ความช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูล	๔.๙๘	มากที่สุด
๔. สถานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสะอาดสะอ้าน สบาย และค้นหาง่าย	๔.๙๘	มากที่สุด
ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๔.๙๘	มากที่สุด

/จากตาราง...

จากตารางที่ ๓ พบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ การบริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด, เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ กระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้ความช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูล และสถานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสะอาดสะอ้านสบาย และคั้นทาง่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ ๔.๘๘ รองลงมา ข้อมูลที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (ครั้งที่ ๒) เทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต มีดังนี้

- ประทับใจในการต้อนรับ และความกระตือรือร้นในการบริการครับ ยอดเยี่ยม
- การให้บริการดีเยี่ยม ถูกใจ และให้บริการรวดเร็ว เป็นกันเอง
- พนักงานให้คำแนะนำและพูดจาไพเราะน่ารักมาก ขอขอบพระคุณที่ดูแลความเดือดร้อนของประชาชนด้วยจิตเมตตา
