

ประเมินความพึงพอใจ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 ชุด

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์
4.51-5.00	ร้อยละ 90 ขึ้นไป
3.51-4.50	ร้อยละ 80 ไม่ถึงร้อยละ 90
2.51-3.50	ร้อยละ 70 ไม่ถึงร้อยละ 80
1.51-2.50	ร้อยละ 60 ไม่ถึงร้อยละ 70
0.00-1.50	ต่ำกว่าร้อยละ 60

ตัวบ่งชี้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1.เจ้าหน้าที่สุภาพ อธิยาศยดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	138	57	5	0	0	4.66	93.20
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความเต็มใจรวดเร็ว	143	52	5	0	0	4.69	93.8
3.เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน สามารถแก้ไขปัญหา และอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม	146	41	12	1	0	4.65	93
ความถี่สะสม วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบ จำนวนข้อ	142	50	7	0	0		
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม X คะแนน	710	200	21	0	0		
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	931						
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : คะแนนรวม จำนวนผู้ตอบ						4.65	93

ตัวบ่งชี้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ผลสัมฤทธิ์
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1.มีช่องทางบริการให้บริการ ที่เหมาะสม	101	73	25	1	0	4.37	87.4
2.ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ สะดวกและรวดเร็ว	179	19	2	0	0	4.88	97.6
3.มีพนักงานต้อนรับ และ ระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	121	68	11	0	0	4.55	91
ความถี่สะสม วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบ จำนวนข้อ	133.66	53.33	12.66	0	0		
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม X คะแนน	668.33	213.33	37.99	0	0		
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	919.65						
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : คะแนนรวม จำนวนผู้ตอบ						4.59	91.96

ตัวบ่งชี้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ผลสัมฤทธิ์
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
1.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการฯ	188	11	1	0	0	4.93	98.7
2.เครื่องมือ อุปกรณ์และระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	175	22	3	0	0	4.86	97.2
3.สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย แสดงผังการให้บริการ และการใช้อาคารสถานที่เหมาะสม	182	15	2	0	0	4.88	97.6
ความถี่สะสม							
วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบ จำนวนข้อ	181.66	16	2	0	0		
คะแนนที่ได้							
วิธีคิด : ความถี่สะสม × คะแนน	908.33	64	6	0	0		
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	978.33						
คะแนนเฉลี่ย							
วิธีคิด : คะแนนรวม จำนวนผู้ตอบ						4.89	97.83