

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสาร
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม
อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)
มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนที่มาขอรับบริการ และประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล
จำนวน ๑๓๖ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม อำเภอโคกสำโรง จังหวัด
ลพบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสาร คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม อำเภอโคกสำโรง
จังหวัดลพบุรี งบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๓๖ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
➤ ชาย	๖๔	๔๗.๐๖	
➤ หญิง	๗๒	๕๒.๙๔	
๒. อายุ			
➤ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๔.๗๑	
➤ ๒๑ - ๔๐ ปี	๙๑	๖๖.๙๒	
➤ ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๓	๑๖.๙๑	
➤ ๖๐ ปีขึ้นไป	๒	๑.๔๖	

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๓๖ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
➤ ประถมศึกษา	๒๐	๑๔.๗๑	
➤ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช.	๕๐	๓๖.๗๖	
➤ อนุปริญญาตรี/ปวส.	๒๐	๑๔.๗๑	
➤ ปริญญาตรี	๔๖	๓๓.๘๒	
➤ สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	

ตอนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลงมะรุ้มโดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
		มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ
๑.	ท่านพึงพอใจการใช้ช่องทาง Line/Facebook ในการติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลงมะรุ้ม ครั้งนี้เพียงใด						
	๑.๑ การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด	๖๕	๔๗.๘๐	๔๒	๓๐.๘๘	๒๙	๒๑.๓๒
		มากที่สุด		ชั่วโมง		วัน	
	๑.๒ องค์การบริหารส่วนตำบลงมะรุ้ม ได้ตอบกลับมายังท่านภายใน ระยะเวลา	๖๒	๔๕.๕๘	๕๔	๓๙.๗๑	๒๐	๑๔.๗๑
		มาก		ปานกลาง		น้อย	
	๑.๓ การติดต่อกับองค์การบริหาร ส่วนตำบลงมะรุ้ม ทาง Line/Facebook มีความสะดวก เพียงใด	๗๓	๕๓.๖๘	๔๕	๓๓.๐๙	๑๘	๑๓.๒๔
	๑.๔ ข้อมูลที่ส่งทาง Line/Facebook มีความถูกต้อง และทันสมัยเพียงใด	๕๘	๔๓.๖๕	๕๐	๓๖.๗๗	๒๘	๒๐.๕๙
	๑.๕ ผู้ตอบ Line/Facebook มี ความสุภาพแต่ไหน	๖๕	๔๗.๘๐	๔๒	๓๐.๘๘	๒๙	๒๑.๓๓

๒.	สิ่งที่อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม ปรับปรุงช่องทาง Line/Facebook มากที่สุด						
		คน	ร้อยละ				
	- ความรวดเร็วในการตอบกลับ	๒๒	๑๔.๑๗				
	- ปริมาณของข้อมูลที่ลงใน Line/Facebook	๓๔	๒๕				
	- ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร	๔๗	๓๔.๕๕				
	- ความสุภาพในการตอบ Line/Facebook	๑๘	๑๓.๒๓				
	- ข้อมูลข่าวสารไม่ตรงกับความต้องการ	๑๕	๑๑.๐๓				
๓.	ข่าวสารใดที่ท่านตรงการรับทาง Line/Facebook ?						
		คน					
	- โครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับท่าน	๓๓	๒๔.๒๖				
	- ข่าวการออกแจกเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ	๔๙	๓๖.๐๓				
	- บริการใหม่ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม	๓๕	๒๕.๗๔				
	- อื่นๆ	๑๙	๑๓.๙๗				

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ ๑ - ๓๕ % หมายความว่า น้อย

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >๓๖-๖๕ % หมายความว่า ปานกลาง

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >๖๖-๑๐๐ % หมายความว่า มาก

๑.๑ ท่านพึงพอใจการใช้ช่องทาง Line/Facebook ในการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม ครั้งนี้เพียงใด

๑.๑ การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{๓(๖๕) + ๒(๔๒) + ๑(๒๙)}{๑๓๖} = ๒.๒๗$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{2.27 \times 100}{3} = 75.67 \%$$

ผลการประเมิน แสดงให้เห็นว่า การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด อยู่ในเกณฑ์ นานา

๑.๒ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม ได้ตอบกลับมายังท่านภายในระยะเวลา

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{3(65) + 2(42) + 1(29)}{136} = 2.27$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{2.27 \times 100}{3} = 75.67 \%$$

ผลการประเมิน แสดงให้เห็นว่า การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด อยู่ในเกณฑ์ มาก

๑.๓ การติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม ทาง Line/Facebook มีความสะดวกเพียงใด

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{3(73) + 2(45) + 1(18)}{136} = 2.41$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{2.41 \times 100}{3} = 80.34 \%$$

ผลการประเมิน แสดงให้เห็นว่า การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด อยู่ในเกณฑ์ มาก

๑.๔ ข้อมูลที่ส่งทาง Line/Facebook มีความถูกต้องและทันสมัยเพียงใด

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{3(58) + 2(50) + 1(28)}{136} = 2.23$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{2.23 \times 100}{3} = 74.33 \%$$

ผลการประเมิน แสดงให้เห็นว่า การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด อยู่ในเกณฑ์ มาก

๑.๕ ผู้ตอบ Line/Facebook มีความสุภาพแต่ไหน

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{3(65) + 2(42) + 1(29)}{136} = 2.23$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{2.23 \times 100}{3} = 74.33 \%$$

ผลการประเมิน แสดงให้เห็นว่า การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด อยู่ในเกณฑ์ มาก

ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้นี้ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นต้น

๑. ท่านพึงพอใจการใช้ช่องทาง Line/Facebook ในการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ย ครั้งนี้เพียงใด

๑.๑ การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๐

๑.๒ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ยได้ตอบกลับมายังท่านภายในระยะเวลา

อยู่ในระดับมาก (นาที) คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๘

๑.๓ การติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ยทาง Line/Facebook มีความสะดวกเพียงใด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๘

๑.๔ ข้อมูลที่ส่งทาง Line/Facebook มีความถูกต้องและทันสมัยเพียงใด

อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖๕

๑.๕ ผู้ตอบ Line/Facebook มีความสุภาพแต่ไหน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๐

๒. สิ่งที่ยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ย ปรับปรุงช่องทาง Line/Facebook มากที่สุด

- ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๕

๓. ข่าวสารใดที่ท่านตรงการรับทาง Line/Facebook ?

- ข่าวการออกแจกเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๓

สรุปผล

พบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสารของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ยครั้งนี้เป็น ๕๓.๖๘ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับมาก

แบบสอบถามประเด็นความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสาร
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

แบบประเมินความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน
ตำบลดงมะรุ้ม อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ ไม่เกิน ๒๐ ปี ๒๑-๔๐ ปี ๔๑-๖๐ ปี
 ๖๐ ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 อนุปริญญา/ปวส. สูงกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 อื่นๆ

แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสาร

ส่วนที่ 2 : ขอความร่วมมือตอบแบบประเมินคุณภาพการสื่อสารของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

1. ท่านพึงพอใจการใช้ช่องทาง Line/Facebook ในการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม ครั้งนี้เพียงใด

1.1 การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด

- มาก
- พอใช้ได้
- น้อย

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม ได้ตอบกลับมายังท่านภายในระยะเวลา

<input type="text" value="นาที"/>	นาที
<input type="text" value="ชั่วโมง"/>	ชั่วโมง
<input type="text" value="วัน"/>	วัน

1.3 การติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม ทาง Line/Facebook มีความสะดวกเพียงใด

- มาก
- พอใช้ได้
- น้อย

1.4 ข้อมูลที่ส่งทาง Line/Facebook มีความถูกต้องและทันสมัยเพียงใด

- มาก
- พอใช้ได้
- น้อย

1.5 ผู้ตอบ Line มีความสุภาพแค่ไหน

- มาก
- พอใช้ได้
- น้อย

2. สิ่งที่ท่านอยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม ปรับปรุงช่องทาง Line/Facebook มากที่สุด

- ความรวดเร็วในการตอบกลับ
- ปริมาณของข้อมูลที่ลงใน Line/Facebook

- ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร
- ความสุภาพในการตอบ Line/Facebook
- ข้อมูลข่าวสารไม่ตรงกับความต้องการ

3. ข่าวสารใดที่ท่านตรงการรับทาง Line/Facebook ? (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- โครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับท่าน
- ข่าวการออกแจกเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ
- บริการใหม่ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....

