

วิเคราะห์ประมวลผล
เรื่อง

ความพึงพอใจในการบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ
The Satisfaction of Official Information Center Serving



องค์การบริหารส่วนตำบลปอน
อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

คำนำ

การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลปอน(ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2561) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำแนกเป็นเพศโดยทำการศึกษาวิเคราะห์ด้วยวิธีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ ซึ่งประชาชนที่เข้ามาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการเป็นผู้กรอกแบบสอบถามความพึงพอใจดังกล่าว แบบสำรวจความพึงพอใจวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (SPSS) ใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลปอน
อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการองค์การบริหารส่วนตำบลปอนในด้านต่างๆแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n หมายถึง จำนวนประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

\bar{x} หมายถึง ค่าเฉลี่ยของคะแนน

S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การแปรผล

น้อยที่สุด	1.00 – 1.49
น้อย	1.50 – 2.49
ปานกลาง	2.50 – 3.49
มาก	3.50 – 4.49
มากที่สุด	4.50 – 5.00

การประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล

องค์การบริหารส่วนตำบลปอนได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการองค์การบริหารส่วนตำบลปอนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2561) โดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์(ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2561) องค์การบริหารส่วนตำบลปอนได้เสนอการวิเคราะห์ออกเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับการติดต่อใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการองค์การบริหารส่วนตำบลปอน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ให้บริการ

เพศ จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ องค์การบริหารส่วนตำบลปอน พบว่า กลุ่มประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 เพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 และไม่ระบุเพศ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ของประชาชนที่มาใช้บริการทั้งหมด 23 คน (ดังตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	8	34.8
หญิง	14	60.9
ไม่ระบุเพศ	1	4.3
รวม	23	100

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับการติดต่อใช้บริการ

ประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการที่เข้ามาใช้บริการครั้งแรก มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 และประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการที่เข้ามาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 ของประชาชนที่มาใช้บริการทั้งหมด 23 คน (ดังตารางที่ 2)

ประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการที่เคยเข้ามาใช้บริการโดยการสืบค้นจากเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลปอนมีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 73.9 และประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการที่ไม่เคยเข้ามาใช้บริการโดยการสืบค้นจากเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลปอนมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 ของประชาชนที่มาใช้บริการทั้งหมด 23 คน (ดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับการติดต่อใช้บริการ

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. จำนวนความถี่การใช้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ		
ครั้งแรก	9	39.1
มากกว่า 1 ครั้ง	14	60.9
2. การสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลปอน		
เคย	17	73.9
ไม่เคย	6	26.1

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลปอน มีค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 3-7

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความคิดเห็น	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.35	0.647	มาก
2.ความถูกต้อง ครบถ้วน	4.52	0.511	มากที่สุด
3.มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว	4.30	0.559	มาก
รวม	4.39	0.572	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจด้านกระบวนการการให้บริการที่มีต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.39$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในช่วง 0.511 – 0.647 เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละด้านพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความถูกต้อง ครบถ้วน รองลงมาตามลำดับคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และ มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความคิดเห็น	\bar{x}	S.D.	แปลความ
4.ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา	4.61	0.499	มากที่สุด
5.ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.70	0.470	มากที่สุด
6.การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	4.52	0.511	มากที่สุด
7.ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.43	0.788	มาก
8.การใช้ข้อมูล และการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	4.43	0.788	มาก
9.ความซื่อสัตย์ สุจริต	4.30	0.765	มาก
รวม	4.50	0.637	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในช่วง 0.470 – 0.788 เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละด้านพบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาตามลำดับคือ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด และ ความเอาใจใส่ในการให้บริการ การใช้ข้อมูล และการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ สุจริต อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความคิดเห็น	\bar{x}	S.D.	แปลความ
10.ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ เอกสารแนะนำความรู้	4.30	0.703	มาก
11.ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.43	0.507	มาก
12.ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.43	0.507	มาก
รวม	4.39	0.572	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.39$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในช่วง 0.507 – 0.703 เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละด้านพบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ และความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ รองลงมาตามลำดับคือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ เอกสารแนะนำความรู้ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวม

ความคิดเห็น	\bar{x}	S.D.	แปลความ
13.ความพึงพอใจของการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ	4.48	0.593	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$)

ตารางที่ 7สรุปภาพรวมการวิเคราะห์ประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ ได้ดังนี้

	จำนวนคน	\bar{x}	S.D.
ความสะดวกรวดเร็ว	23	4.35	.647
ถูกต้องครบถ้วน	23	4.52	.511
เสมอภาค ตามลำดับ	23	4.30	.559
ความสุภาพเรียบร้อย	23	4.61	.499
กระตือรือร้นให้บริการ	23	4.70	.470
คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	23	4.52	.511
เอาใจใส่บริการ	23	4.43	.788
ใช้ข้อมูล ตอบข้อซักถาม	23	4.30	.788
ซื่อสัตย์ สุจริต	23	4.30	.765
ความพร้อมวัสดุอุปกรณ์	23	4.43	.703
สะอาดเรียบร้อยของสถานที่	23	4.43	.507
ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	23	4.43	.507
ความพึงพอใจในการให้บริการ	23	4.48	.593
รวม		\bar{x} รวม = 4.45	S.D. = .604

จากตารางที่ 7 พบว่าภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} รวม=4.45) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในช่วง 0.470 – 0.788

จากตารางแสดงผล (1-6) สรุปเป็นค่า เปอร์เซ็นต์ร้อยละ ดังนี้ (จากผู้กรอกแบบสอบถาม 23 คน)

เพศ(ส่วนที่ 1)

	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่ระบุ	1	4.3
ชาย	8	34.8
หญิง	14	60.9

การให้บริการ (ส่วนที่ 2)

	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ครั้งแรก	9	39.1
มากกว่าครั้งแรก	14	60.9

การค้นหาจากเว็บไซต์อบต.ปอน (ส่วนที่ 2)

	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เคย	17	73.9
ไม่เคย	6	26.1

ส่วนที่ 3ด้านที่ 1 กระบวนการ การให้บริการ

ความสะดวกรวดเร็วการให้บริการ

	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ปานกลาง	2	8.7
มาก	11	47.8
มากที่สุด	10	43.5

ความถูกต้อง ครบถ้วน

	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
มาก	11	47.8
มากที่สุด	12	52.2

ด้านความเสมอภาคการให้บริการ

	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ปานกลาง	1	4.3
มาก	14	60.9
มากที่สุด	8	34.8

ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา

	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
มาก	9	39.1
มากที่สุด	14	60.9

ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
มาก	7	30.4
มากที่สุด	16	69.6

การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่

	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
มาก	11	47.8
มากที่สุด	12	52.2

ความเอาใจใส่ในการให้บริการ

	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
น้อย	1	4.3
ปานกลาง	1	4.3
มาก	8	34.8
มากที่สุด	13	56.5

การใช้ข้อมูล และการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่

	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ปานกลาง	4	17.4
มาก	5	21.7
มากที่สุด	14	60.9

ความซื่อสัตย์ สุจริต

	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ปานกลาง	4	17.4
มาก	8	34.8
มากที่สุด	11	47.8

ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก

ความพร้อมของอุปกรณ์ เอกสารแนะนำความรู้

	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ปานกลาง	3	13.0
มาก	10	43.5
มากที่สุด	10	43.5

ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
มาก	13	56.5
มากที่สุด	10	43.5

ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ

	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
มาก	13	56.5
มากที่สุด	10	43.5

ภาพรวม

ความพึงพอใจของการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ

	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ปานกลาง	1	4.3
มาก	10	43.5
มากที่สุด	12	52.2

จากตารางจะเห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการมีผลลัพธ์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการอยู่ในเกณฑ์มากและมากที่สุดรวมกันคิดเป็นร้อยละ **95.7 %**