



**สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเสอเพลอ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี
รอบประเมินที่ 2 (1 เมษายน 2564 – 30 กันยายน 2564) ประจำปีงบประมาณ 2564**

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้อัตราส่วนค่าร้อยละ และวิธีทางสถิติเบื้องต้น โดยกำหนดให้มี 5 ตัวเลือก ให้คะแนนเต็มเท่ากับ 5 ค่าเฉลี่ยตัวกลางเท่ากับ 2.60 และแบ่งเขตคำตอบของค่าเฉลี่ยตัวกลางเลขคณิต ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 – 5.00	อยู่ในเกณฑ์ดีมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50 – 4.49	อยู่ในเกณฑ์ดี
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 – 3.49	อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 – 2.49	อยู่ในเกณฑ์พอใช้
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.49	อยู่ในเกณฑ์ควรปรับปรุง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ที่	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าคะแนน	คิดเป็นร้อยละ	แปลผล
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.81	76.30	ดี
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.11	85.22	ดี
3	ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	3.78	75.56	ดี
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.07	81.48	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม		3.94	78.89	ดี

จากข้อมูลตามตาราง แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ ดี ซึ่งสามารถแบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	เฉลี่ยเท่ากับ	3.81	คิดเป็นร้อยละ	76.30
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	เฉลี่ยเท่ากับ	4.11	คิดเป็นร้อยละ	85.22
3.ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	เฉลี่ยเท่ากับ	3.78	คิดเป็นร้อยละ	75.56
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	เฉลี่ยเท่ากับ	3.94	คิดเป็นร้อยละ	81.48

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสอเพลอ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 30 คน อยู่ในเกณฑ์ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 คิดเป็นร้อยละ 78.89