

สรุปรายงานผลแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒

๑.วิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

- ในการวิเคราะห์แปลผลข้อมูลดำเนินการดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ผลโดยการหาค่าร้อยละ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X})

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๒.การแปลผลข้อมูล

- ในการแปลความหมายของข้อมูล แปลผลจากค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) โดยใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

๔.๐๐๑ - ๕.๐๐๐ พอใจมาก,เชื่อมั่นมาก

๓.๐๐๑ - ๔.๐๐๐ ค่อนข้างพอใจ,ค่อนข้างเชื่อมั่น

๒.๐๐๑ - ๓.๐๐๐ เฉยๆ , เฉยๆ

๑.๐๐๑ - ๒.๐๐๐ ไม่ค่อยพอใจ , ไม่ค่อยเชื่อมั่น

๐.๐๐๐ - ๑.๐๐๐ ไม่พอใจ , ไม่เชื่อมั่น

๓. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๒ ได้แจกแบบสอบถามจำนวน ๑๐ ฉบับและได้รับข้อมูลกลับคืนมา จำนวน ๑๐ ฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|------|-----------|--------|
| ชาย | ๒ | ๒๐.๐๐ |
| หญิง | ๘ | ๘๐.๐๐ |
| รวม | ๑๐ | ๑๐๐ |

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ...๒.. คน คิดเป็นร้อยละ ..๒๐.๐๐.. เป็นเพศหญิง จำนวน ...๘...คน คิดเป็นร้อยละ๘๐.๐๐.....

๒. อายุ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|-------------|-----------|--------|
| ๗ - ๑๕ ปี | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๑๖ - ๒๐ ปี | ๑ | ๑๐.๐๐ |
| ๒๑ - ๓๐ ปี | ๓ | ๓๐.๐๐ |
| ๓๑ - ๔๐ ปี | ๔ | ๔๐.๐๐ |
| ๔๑ - ๕๐ ปี | ๑ | ๑๐.๐๐ |
| ๕๐ ปีขึ้นไป | ๑ | ๑๐.๐๐ |
| รวม | ๑๐ | ๑๐๐ |

จากตารางที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอายุระหว่าง ๗ - ๑๕ ปี จำนวน ..๐.. คน คิดเป็นร้อยละ ..๐.๐๐... อายุ ๑๖ - ๒๐ ปี จำนวน ...๑...คน คิดเป็นร้อยละ๑๐.๐๐..... อายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน๓...คน คิดเป็นร้อยละ๓๐.๐๐.... อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน๔..คน คิดเป็นร้อยละ๔๐.๐๐.... อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ...๑...คน คิดเป็น ร้อยละ ...๑๐.๐๐...อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน...๑...คน คิดเป็นร้อยละ ..๑๐.๐๐.....

๓. ขอรับบริการ ส่วนงาน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ส่วนงาน | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---------------|-----------|--------|
| สำนักงานปลัดฯ | ๒ | ๒๐.๐๐ |
| กองคลัง | ๓ | ๓๐.๐๐ |
| กองช่าง | ๒ | ๒๐.๐๐ |
| กองการศึกษาฯ | ๑ | ๑๐.๐๐ |
| กองสาธารณสุขฯ | ๑ | ๑๐.๐๐ |
| กองสวัสดิการฯ | ๑ | ๑๐.๐๐ |
| รวม | ๑๐ | ๑๐๐ |

จากตารางที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นขอรับบริการ ส่วนงานสำนักงานปลัดฯ จำนวน ..๒... คน คิดเป็น ร้อยละ ..๒๐.๐๐... ส่วนงานกองคลัง จำนวน๓...คน คิดเป็นร้อยละ๓๐.๐๐..... ส่วนงานกองช่าง จำนวน๒...คน คิดเป็นร้อยละ๒๐.๐๐.....ส่วนงานกองการศึกษาฯ จำนวน ...๑...คน คิดเป็นร้อยละ๑๐.๐๐..... ส่วนงานกองสาธารณสุขฯ จำนวน ...๑...คน คิดเป็นร้อยละ๑๐.๐๐... ส่วนงานสวัสดิการฯ จำนวน ...๑...คน คิดเป็นร้อยละ๑๐.๐๐...

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการและตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐ คน

| รายการ | ระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ | | | | | ค่าเฉลี่ย ระดับ ความพึง พอใจ \bar{X} |
|---|---|-------------------------|-----------------|------------------------|----------------|--|
| | พอใจมาก (๕) | ค่อนข้าง พอใจ (๔) | เฉยๆ (๓) | ไม่ค่อย พอใจ (๒) | ไม่พอใจ (๑) | |
| ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | ๖ คน ๖๐.๐๐ % | ๒ คน ๒๐.๐๐ % | ๒ คน ๒๐.๐๐ % | - | - | ๔.๔๐ ๘๘.๐๐ % |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก | ๘ คน ๘๐.๐๐% | ๒ คน ๒๐.๐๐ % | - | - | - | ๔.๘๐ ๙๗.๖๐% |
| ๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา | ๗ คน ๗๐.๐๐% | ๑ คน ๑๐.๐๐ % | ๒ คน ๒๐.๐๐ % | - | - | ๔.๕๐ ๙๐.๐๐% |
| ๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง | ๒ คน ๒๐.๐๐ % | ๗ คน ๗๐.๐๐% | ๑ คน ๑๐.๐๐ % | - | - | ๒.๗๐ ๕๔.๐๐% |
| ๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง | ๑๐ คน ๑๐๐.๐๐ % | - | - | - | - | ๕.๐๐ ๑๐๐.๐% |
| ๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ | ๑๐ คน ๑๐๐.๐๐ % | - | - | - | - | ๕.๐๐ ๑๐๐.๐% |

| รายการ | ระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ | | | | | ค่าเฉลี่ย ระดับ ความพึง พอใจ \bar{X} |
|---|---|-------------------------|-----------------|------------------------|----------------|--|
| | พอใจมาก (๕) | ค่อนข้าง พอใจ (๔) | เฉยๆ (๓) | ไม่ค่อย พอใจ (๒) | ไม่พอใจ (๑) | |
| ๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ | ๖ คน ๔๐.๐๐ % | ๔ คน ๔๐.๐๐ % | - | - | - | ๔.๖๐ ๙๒.๐๐% |
| ๘. มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็นที่คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหา ได้เหมาะสม | ๓ คน ๓๐.๐๐ % | ๓ คน ๓๐.๐๐ % | ๔ คน ๔๐.๐๐ % | - | - | ๓.๙๐ ๗๘.๐๐% |
| ๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน | ๑๐ คน ๑๐๐.๐๐ % | - | - | - | - | ๕.๐๐ ๑๐๐.๐% |
| ๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความ เหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ | ๙ คน ๙๐.๐๐% | ๑ คน ๑๐.๐๐ % | - | - | - | ๔.๙๐ ๙๘.๐๐% |
| ๑๑. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย | ๓ คน ๓๐.๐๐ % | ๓ คน ๓๐.๐๐ % | ๔ คน ๔๐.๐๐ % | - | - | ๓.๙๐ ๗๘.๐๐% |
| ๑๒. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม | ๕ คน ๕๐.๐๐% | ๒ คน ๒๐.๐๐ % | ๓ คน ๓๐.๐๐ % | - | - | ๔.๒๐ ๘๔.๐๐ % |
| ๑๓. ความปลอดภัยของสถานที่ โดยรวม | ๘ คน ๘๐.๐๐ % | ๑ คน ๑๐.๐๐ % | ๑ คน ๑๐.๐๐ % | - | - | ๔.๗๐ ๘๔.๐๐% |
| ๑๔. ได้รับบริการที่ตรงตามความ ต้องการ | ๑๐ คน ๑๐๐.๐๐ % | - | - | - | - | ๕.๐๐ ๑๐๐.๐% |
| ๑๕. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า | ๘ คน ๘๐.๐๐ % | ๑ คน ๑๐.๐๐ % | ๑ คน ๑๐.๐๐ % | - | - | ๔.๗๐ ๘๔.๐๐% |
| ๑๖. ผลการให้บริการในภาพรวม | ๗ คน ๗๐.๐๐ % | ๓ คน ๓๐.๐๐ % | - | - | - | ๔.๗๐ ๙๔.๐๐% |
| รวมเฉลี่ย | | | | | | ๔.๕๐ ๙๐.๐๐% |

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ พบว่าความพอใจ เฉลี่ยที่ ๔.๕๐ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็น ๙๑.๐๐ %

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐ คน

| รายการ | ระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ | | | | | ค่าเฉลี่ย ระดับ ความพึง พอใจ \bar{X} |
|---|---|------------------------------|-----------------|-----------------------------|-------------------------|--|
| | เชื่อมั่น มาก (๕) | ค่อนข้าง เชื่อมั่น (๔) | เฉยๆ (๓) | ไม่ค่อย เชื่อมั่น (๒) | ไม่ เชื่อมั่น (๑) | |
| ๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม | ๗ คน ๗๐.๐๐ % | ๓ คน ๓๐.๐๐ % | - | - | - | ๔.๗๐ ๙๔.๐๐% |
| ๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส | ๑๐ คน ๑๐๐.๐๐ % | - | - | - | - | ๕.๐๐ ๑๐๐.๐% |
| ๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ | ๑๐ คน ๑๐๐.๐๐ % | - | - | - | - | ๕.๐๐ ๑๐๐.๐% |
| ๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี | ๓ คน ๓๐.๐๐ % | ๓ คน ๓๐.๐๐ % | ๔ คน ๔๐.๐๐ % | - | - | ๓.๙๐ ๗๘.๐๐% |
| ๕.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ | ๕ คน ๕๐.๐๐% | ๒ คน ๒๐.๐๐ % | ๓ คน ๓๐.๐๐ % | - | - | ๔.๒๐ ๘๔.๐๐ % |
| ๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ | ๘ คน ๘๐.๐๐ % | ๒ คน ๒๐.๐๐ % | - | - | - | ๔.๘๐ ๙๖.๐๐ % |
| ๗. หน่วยงานมีเทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัยเพื่อประสิทธิภาพ | - | - | ๘ คน ๘๐.๐๐ % | ๑ คน ๑๐.๐๐ % | ๑ คน ๑๐.๐๐ % | ๒.๗๐ ๕๖.๐๐% |
| ๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ | ๘ คน ๘๐.๐๐ % | ๒ คน ๒๐.๐๐ % | - | - | - | ๔.๖๐ ๙๒.๐๐% |
| รวมเฉลี่ย | | | | | | ๔.๓๖ ๘๗.๒๐% |

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ พบว่าความเชื่อมั่น เฉลี่ยที่ ๔.๓๖ อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็น ๘๗.๒๐ %