

# สรุปรายงานผลแบบสอบถาม

## ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑

\*\*\*\*\*

### ๑.วิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

- ในการวิเคราะห์แปลผลข้อมูลดำเนินการดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ผลโดยการหาค่าร้อยละ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )

ส่วนที่ 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 พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ได้แจกแบบสอบถามจำนวน ๑๐ ฉบับและได้รับข้อมูลกลับคืนมา จำนวน ๑๐ ฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

#### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๔	๔๐.๐๐
หญิง	๖	๖๐.๐๐
รวม	๑๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ...๔.. คน คิดเป็นร้อยละ ..๔๐.๐๐.. เป็นเพศหญิง จำนวน ....๖...คน คิดเป็นร้อยละ ....๖๐.๐๐.....

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 คิดเป็นร้อยละ ....๑๐.๐๐..... อายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ....๓...คน คิดเป็นร้อยละ .....๓๐.๐๐.... อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ....๔..คน คิดเป็นร้อยละ ....๔๐.๐๐.... 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	๑	๑๐.๐๐
กองคลัง	๒	๒๐.๐๐
กองช่าง	๐	๐.๐๐
กองการศึกษาฯ	๐	๐.๐๐
กองสาธารณสุขฯ	๑	๑๐.๐๐
กองสวัสดิการฯ	๖	๖๐.๐๐
รวม	๑๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นขอรับบริการ ส่วนงานสำนักงานปลัดฯ จำนวน ...๑... คน คิดเป็น ร้อยละ ..๑๐.๐๐... ส่วนงานกองคลัง จำนวน ....๒..คน คิดเป็นร้อยละ ....๒๐.๐๐..... ส่วนงานกองช่าง จำนวน .....๐...คน คิดเป็นร้อยละ .....๐.๐๐.....ส่วนงานกองการศึกษาฯ จำนวน ....๐...คน คิดเป็นร้อยละ .....๐.๐๐..... ส่วนงานกองสาธารณสุขฯ จำนวน ...๑...คน คิดเป็นร้อยละ ....๑๐.๐๐... ส่วนงานสวัสดิการฯ จำนวน ...๖...คน คิดเป็นร้อยละ ....๖๐.๐๐...

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการและตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐ คน

รายการ	ระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ					ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ $\bar{X}$
	พอใจมาก (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๘ คน ๘๐.๐๐ %	-	๒ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	๔.๖๐ ๙๒.๐๐ %
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๒ คน ๒๐.๐๐ %	๘ คน ๘๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๒๐ ๘๔.๐๐%
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๔ คน ๔๐.๐๐%	๖ คน ๖๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๔๐ ๘๘.๐๐%
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๕ คน ๕๐.๐๐ %	๓ คน ๓๐.๐๐ %	๒ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	๔.๓๐ ๘๖.๐๐%
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๙ คน ๙๐.๐๐ %	๑ คน ๑๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๙๐ ๙๘.๐๐%
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	๗ คน ๗๐.๐๐ %	๓ คน ๓๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๗๐ ๙๔.๐%
๘. มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็นหาคำแนะนำและช่วยแก้ปัญหา ได้เหมาะสม	๓ คน ๓๐.๐๐ %	๕ คน ๕๐.๐๐ %	๒ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	๔.๑๐ ๘๐.๒๐%
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๑๐ คน ๑๐๐.๐๐ %	-	-	-	-	๕.๐๐ ๑๐๐.๐%
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความ เหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๒ คน ๒๐.๐๐%	๘ คน ๘๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๒๐ ๘๔.๐๐%
๑๑. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๑ คน ๑๐.๐๐ %	๔ คน ๔๐.๐๐ %	๓ คน ๓๐.๐๐ %	๒ คน ๒๐.๐๐ %	-	๓.๔๐ ๖๘.๐๐%
๑๒. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๖ คน ๖๐.๐๐ %	๒ คน ๒๐.๐๐ %	๒ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	๔.๔๐ ๘๘.๐๐%
๑๓. ความปลอดภัยของสถานที่ โดยรวม	๙ คน ๙๐.๐๐ %	๑ คน ๑๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๙๐ ๙๘.๐๐%
๑๔. ได้รับบริการที่ตรงตามความ ต้องการ	๙ คน ๙๐.๐๐ %	๑ คน ๑๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๙๐ ๙๘.๐๐%
๑๕. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๖ คน ๖๐.๐๐ %	๒ คน ๒๐.๐๐ %	๒ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	๔.๔๐ ๘๘.๐๐%
๑๖. ผลการให้บริการในภาพรวม	๗ คน ๗๐.๐๐ %	๓ คน ๓๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๗๐ ๙๔.๐%
<b>รวมเฉลี่ย</b>						๔.๕๑ ๙๐.๒๐%

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ  
ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ พบว่าความพอใจ เฉลี่ยที่ ๔.๕๑ อยู่ในระดับ  
พอใจมาก คิดเป็น ๙๐.๒๐ %

**คำแนะนำเสนอข้อคิดเห็น**

- อยากให้อธิบายวิธีการดีกว่านี้

**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	๕ คน ๕๐.๐๐ %	๕ คน ๕๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๕๐ ๙๐.๐%
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๗ คน ๗๐.๐๐ %	๒ คน ๒๐.๐๐ %	๑ คน ๑๐.๐๐ %	-	-	๔.๖๐ ๙๒.๐๐%
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๑๐ คน ๑๐๐.๐๐ %	-	-	-	-	๕.๐๐ ๑๐๐.๐%
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๖ คน ๖๐.๐๐ %	๒ คน ๒๐.๐๐ %	๒ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	๔.๔๐ ๘๘.๐๐%
๕.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๑ คน ๑๐.๐๐ %	๔ คน ๔๐.๐๐ %	๓ คน ๓๐.๐๐ %	๒ คน ๒๐.๐๐ %	-	๓.๔๐ ๖๘.๐๐%
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๘ คน ๘๐.๐๐ %	-	๒ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	๔.๖๐ ๙๒.๐๐ %
๗. หน่วยงานมีเทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัยเพื่อประสิทธิภาพ	-	-	๘ คน ๘๐.๐๐ %	๒ คน ๒๐.๐๐ %	-	๒.๘๐ ๕๖.๐๐%
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๔ คน ๔๐.๐๐%	๖ คน ๖๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๔๐ ๘๘.๐๐%
<b>รวมเฉลี่ย</b>						๔.๒๑ ๘๔.๒๐%

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ พบว่าความพอใจ เฉลี่ยที่ ๔.๒๑ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็น ๘๔.๒๐ %