

สรุปรายงานผลแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

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 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้แจกแบบสอบถามจำนวน ๑๘๐ ฉบับและได้รับข้อมูลกลับคืนมา จำนวน ๑๘๐ ฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๘๐	๔๔.๔๔
หญิง	๑๐๐	๕๕.๕๖
รวม	๑๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ...๘๐.. คน คิดเป็นร้อยละ ..๔๔.๔๔.. เป็นเพศหญิง จำนวน๑๐๐...คน คิดเป็นร้อยละ๕๕.๕๖.....

๒. อายุ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๗ - ๑๕ ปี	๒๘	๑๕.๕๖
๑๖ - ๒๐ ปี	๖๒	๓๔.๔๔
๒๑ - ๓๐ ปี	๒๒	๑๒.๒๒
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๒	๖.๖๗
๔๑ - ๕๐ ปี	๔๐	๒๒.๒๒
๕๐ ปีขึ้นไป	๑๖	๘.๘๙
รวม	๑๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอายุระหว่าง ๗ - ๑๕ ปี จำนวน ..๒๘.. คน คิดเป็นร้อยละ ..๑๕.๕๖... อายุ ๑๖ - ๒๐ ปี จำนวน ...๖๒...คน คิดเป็นร้อยละ ...๓๔.๔๔..... อายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ...๒๒...คน คิดเป็นร้อยละ๑๒.๒๒.... อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน๑๒..คน คิดเป็นร้อยละ๖.๖๗.... อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน๔๐...คน คิดเป็น ร้อยละ๒๒.๒๒...อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน...๑๖...คน คิดเป็นร้อยละ ..๘.๘๘.....

๓. ขอบรับบริการ ส่วนงาน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สำนักงานปลัดฯ	๒๕	๑๓.๘๙
กองคลัง	๓๐	๑๖.๖๗
กองช่าง	๑๕	๘.๓๓
กองการศึกษาฯ	๕๐	๒๖.๗๘
กองสาธารณสุขฯ	๒๐	๑๑.๑๑
กองสวัสดิการฯ	๔๐	๒๒.๒๒
รวม	๑๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นขอรับบริการ ส่วนงานสำนักงานปลัดฯ จำนวน ...๒๕... คน คิดเป็น ร้อยละ ...๑๓.๘๙... ส่วนงานกองคลัง จำนวน๓๐..คน คิดเป็นร้อยละ๑๖.๖๗..... ส่วนงานกองช่าง จำนวน๑๕...คน คิดเป็นร้อยละ๘.๓๓.....ส่วนงานกองการศึกษาฯ จำนวน ...๕๐...คน คิดเป็นร้อยละ๒๖.๗๘..... ส่วนงานกองสาธารณสุขฯ จำนวน ...๒๐...คน คิดเป็นร้อยละ๑๑.๑๑... ส่วนงานสวัสดิการฯ จำนวน๔๐...คน คิดเป็นร้อยละ๒๒.๒๒...

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการและตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๘๐ 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	๑๖๐ คน ๘๘.๗๖ %	๑๐ คน ๗.๖๒ %	๑๐ คน ๗.๖๒ %	-	-	๔.๖๐ ๙๒.๐๐ %
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๑๗๕ คน ๙๗.๒๒ %	๕ คน ๒.๗๘ %	-	-	-	๔.๘๒ ๙๖.๔๐%
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๑๖๒ คน ๘๙.๔๐%	๑๐ คน ๗.๖๒ %	๘ คน ๖.๙๘ %	-	-	๔.๕๒ ๙๐.๔๐%
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๑๗๕ คน ๙๗.๒๒ %	๒ คน ๑.๑๑ %	๓ คน ๑.๖๗ %	-	-	๔.๘๔ ๘๘.๘๐%
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๑๗๐ คน ๙๔.๔๔ %	๕ คน ๒.๗๘ %	๕ คน ๒.๗๘ %	-	-	๔.๘๒ ๙๖.๔๐%
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๑๗๘ คน ๙๙.๔๔ %	๒ คน ๑.๑๑ %	-	-	-	๔.๙๖ ๙๙.๒๐%

รายการ	ระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ					ค่าเฉลี่ย ระดับ ความพึง พอใจ \bar{X}
	พอใจมาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๑๗๐ คน ๘๔.๓๖ %	๕ คน ๗.๘๒ %	๕ คน ๗.๘๒ %	-	-	๔.๘๒ ๙๖.๔๐%
๘. มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็นหาคำแนะนำและช่วยแก้ปัญหา ได้เหมาะสม	๑๖๒ คน ๘๕.๔๐%	๑๐ คน ๗.๖๒ %	๘ คน ๖.๙๘ %	-	-	๔.๕๒ ๙๐.๔๐%
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๑๘๐ คน ๑๐๐.๐๐ %	-	-	-	-	๕.๐๐ ๑๐๐.๐%
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความ เหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๑๖๒ คน ๘๕.๔๐%	๑๐ คน ๗.๖๒ %	๘ คน ๖.๙๘ %	-	-	๔.๕๒ ๙๐.๔๐%
๑๑. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๑๗๕ คน ๙๒.๑๘ %	๒ คน ๓.๐๕ %	๓ คน ๔.๗๗ %	-	-	๔.๔๔ ๘๘.๘๐%
๑๒. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๑๗๕ คน ๙๒.๑๘ %	๕ คน ๗.๘๒ %	-	-	-	๔.๘๒ ๙๖.๔๐%
๑๓. ความปลอดภัยของสถานที่ โดยรวม	๑๖๒ คน ๘๕.๔๐%	๘ คน ๖.๙๘ %	-	๑๐ คน ๗.๖๒ %	-	๔.๔๒ ๘๘.๘๐%
๑๔. ได้รับบริการที่ตรงตามความ ต้องการ	๑๗๕ คน ๙๒.๑๘ %	๕ คน ๗.๘๒ %	-	-	-	๔.๘๒ ๙๖.๔๐%
๑๕. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๑๖๒ คน ๘๕.๔๐%	๑๐ คน ๗.๖๒ %	๘ คน ๖.๙๘ %	-	-	๔.๕๒ ๙๐.๔๐%
๑๖. ผลการให้บริการในภาพรวม	๑๗๐ คน ๘๔.๓๖ %	๕ คน ๗.๘๒ %	๕ คน ๗.๘๒ %	-	-	๔.๘๒ ๙๖.๔๐%
รวมเฉลี่ย						๔.๖๑ ๙๒.๒๐%

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่าความพอใจ เฉลี่ยที่ ๔.๖๑ อยู่ในระดับ
พอใจมาก คิดเป็น ๙๒.๒๐ %

คำแนะนำเสนอข้อคิดเห็น

- อยากให้บริการให้รวดเร็วกว่านี้
- อยากให้ประชาสัมพันธ์กิจกรรมให้เร็วกว่านี้