

สรุปรายงานผลแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือนเมษายน 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 เมษายน ๒๕๖๒ ได้แจกแบบสอบถามจำนวน ๓๐ ฉบับและได้รับข้อมูลกลับคืนมา จำนวน ๓๐ ฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๒	๔๐.๐๐
หญิง	๑๘	๖๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ...๑๒.. คน คิดเป็นร้อยละ ..๔๐.๐๐.. เป็นเพศหญิง จำนวน๑๘...คน คิดเป็นร้อยละ๖๐.๐๐.....

๒. อายุ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๗ - ๑๕ ปี	๐	๐.๐๐
๑๖ - ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๕	๕๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๙	๓๐.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓	๑๐.๐๐
๕๐ ปีขึ้นไป	๓	๑๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอายุระหว่าง ๗ - ๑๕ ปี จำนวน ..๐.. คน คิดเป็นร้อยละ ..๐.๐๐... อายุ ๑๖ - ๒๐ ปี จำนวน ...๐...คน คิดเป็นร้อยละ๐.๐๐..... อายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน๑๕...คน คิดเป็นร้อยละ๕๐.๐๐.... อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน๙..คน คิดเป็นร้อยละ๓๐.๐๐.... อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ...๓...คน คิดเป็น ร้อยละ๑๐.๐๐...อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน...๓...คน คิดเป็นร้อยละ ..๑๐.๐๐.....

๓. ขอรับบริการ ส่วนงาน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สำนักงานปลัดฯ	๐	๐.๐๐
กองคลัง	๒๐	๖๖.๖๗
กองช่าง	๐	๔.๐๐
กองการศึกษาฯ	๐	๐.๐๐
กองสาธารณสุขฯ	๒	๖.๖๖
กองสวัสดิการฯ	๘	๒๖.๖๗
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นขอรับบริการ ส่วนงานสำนักงานปลัดฯ จำนวน ..๐.... คน คิดเป็น ร้อยละ ..๐.๐๐... ส่วนงานกองคลัง จำนวน๒๐..คน คิดเป็นร้อยละ๖๖.๖๗..... ส่วนงานกองช่าง จำนวน๐...คน คิดเป็นร้อยละ๐.๐๐.....ส่วนงานกองการศึกษาฯ จำนวน๐...คน คิดเป็นร้อยละ๐.๐๐..... ส่วนงานกองสาธารณสุขฯ จำนวน ...๒...คน คิดเป็นร้อยละ๖.๖๖... ส่วนงานสวัสดิการฯ จำนวน ...๘...คน คิดเป็นร้อยละ๒๖.๖๗...

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการและตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๐ 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	๑๐ คน ๓๓.๓๓ %	๒๐ คน ๖๖.๖๗ %	-	-	-	๔.๓๓ ๘๖.๖๐ %
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๒๔ คน ๘๐.๐๐ %	๖ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๘๐ ๙๖.๐๐%
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๑๒ คน ๔๐.๐๐%	๖ คน ๒๐.๐๐ %	๖ คน ๒๐.๐๐ %	๖ คน ๒๐.๐๐ %	-	๓.๘๐ ๗๖.๐๐%
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๑๕ คน ๕๐.๐๐ %	๙ คน ๓๐.๐๐%	๖ คน ๒๐.๐๐%	-	-	๔.๓๐ ๘๖.๐๐%
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๒๗ คน ๙๐.๐๐ %	๓ คน ๑๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๙๐ ๙๘.๐๐%
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๓๐ 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	๑๘ คน ๖๐.๐๐ %	๖ คน ๒๐.๐๐ %	๖ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	๔.๔๐ ๙๐.๐๐%
๘. มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็นหาคำแนะนำและช่วยแก้ปัญหา ได้เหมาะสม	๒๔ คน ๘๐.๐๐ %	๓ คน ๑๐.๐๐ %	๓ คน ๑๐.๐๐ %	-	-	๔.๗๐ ๙๔.๐๐%
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๓๐ คน ๑๐๐.๐๐ %	-	-	-	-	๕.๐๐ ๑๐๐.๐%
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความ เหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๑๘ คน ๖๐.๐๐ %	๓ คน ๑๐.๐๐ %	๙ คน ๓๐.๐๐ %	-	-	๔.๓๐ ๘๖.๐๐%
๑๑. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๑๒ คน ๔๐.๐๐ %	๖ คน ๒๐.๐๐ %	๖ คน ๒๐.๐๐ %	๖ คน ๒๐.๐๐ %	-	๓.๘๐ ๗๖.๐๐%
๑๒. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๑๕ คน ๕๐.๐๐ %	๑๒ คน ๔๐.๐๐ %	๓ คน ๑๐.๐๐ %	-	-	๔.๔๐ ๘๘.๐๐%
๑๓. ความปลอดภัยของสถานที่ โดยรวม	๙ คน ๓๐.๐๐ %	๙ คน ๓๐.๐๐ %	๖ คน ๒๐.๐๐ %	๖ คน ๒๐.๐๐ %	-	๓.๗๐ ๗๔.๐๐%
๑๔. ได้รับบริการที่ตรงตามความ ต้องการ	๓๐ คน ๑๐๐.๐๐ %	-	-	-	-	๕.๐๐ ๑๐๐.๐%
๑๕. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๑๘ คน ๖๐.๐๐ %	๑๒ คน ๔๐.๐๐%	-	-	-	๔.๖๐ ๙๒.๐๐%
๑๖. ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๑ คน ๗๐.๐๐ %	๙ คน ๓๐.๐๐%	-	-	-	๔.๗๐ ๙๔.๐๐%
รวมเฉลี่ย						๔.๔๘ ๘๙.๖๐%

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ
ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๒ พบว่าความพอใจ เฉลี่ยที่ ๔.๔๘ อยู่ในระดับพอใจมาก
คิดเป็น ๘๙.๖๐ %

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๐ 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	๑๒ คน ๔๐.๐๐ %	๖ คน ๒๐.๐๐ %	๖ คน ๒๐.๐๐ %	๖ คน ๒๐.๐๐ %	-	๓.๘๐ ๗๖.๐๐%
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๓๐ คน ๑๐๐.๐๐ %	-	-	-	-	๕.๐๐ ๑๐๐.๐%
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๓๐ คน ๑๐๐.๐๐ %	-	-	-	-	๕.๐๐ ๑๐๐.๐%
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๑๘ คน ๖๐.๐๐ %	๑๒ คน ๔๐.๐๐%	-	-	-	๔.๖๐ ๙๒.๐๐%
๕.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๙ คน ๓๐.๐๐ %	๙ คน ๓๐.๐๐ %	๖ คน ๒๐.๐๐ %	๖ คน ๒๐.๐๐ %	-	๓.๗๐ ๗๔.๐๐%
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๑๘ คน ๖๐.๐๐ %	๓ คน ๑๐.๐๐ %	๙ คน ๓๐.๐๐ %	-	-	๔.๓๐ ๘๖.๐๐%
๗. หน่วยงานมีเทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัยเพื่อประสิทธิภาพ	-	-	๑๕ คน ๕๐.๐๐ %	๑๒ คน ๔๐.๐๐ %	๓ คน ๑๐.๐๐ %	๒.๔๐ ๔๘.๐๐%
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๑๘ คน ๖๐.๐๐ %	๓ คน ๑๐.๐๐ %	๙ คน ๓๐.๐๐ %	-	-	๔.๓๐ ๘๖.๐๐%
รวมเฉลี่ย						๔.๑๔ ๘๒.๘๐%

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๒ พบว่าความเชื่อมั่น เฉลี่ยที่ ๔.๑๔ อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็น ๘๒.๘๐ %