

สรุปรายงานผลแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือนกันยายน 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 ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๒ ได้แจกแบบสอบถามจำนวน ๕ ฉบับและได้รับข้อมูลกลับคืนมา จำนวน ๕ ฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๑	๒๐.๐๐
หญิง	๔	๘๐.๐๐
รวม	๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ...๑.. คน คิดเป็นร้อยละ ..๒๐.๐๐.. เป็นเพศหญิง จำนวน ...๔...คน คิดเป็นร้อยละ๘๐.๐๐.....

๒. อายุ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๗ - ๑๕ ปี	๐	๐.๐๐
๑๖ - ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๑	๒๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒	๔๐.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๐	๐.๐๐
๕๐ ปีขึ้นไป	๒	๔๐.๐๐
รวม	๕	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 จำนวน๑....คน คิดเป็นร้อยละ๒๐.๐๐.... อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน๒..คน คิดเป็น ร้อยละ๔๐.๐๐.... อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ...๐...คน คิดเป็น ร้อยละ ...๐.๐๐...อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน...๒...คน คิดเป็นร้อยละ ..๔๐.๐๐.....

๓. ขอรับบริการ ส่วนงาน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สำนักงานปลัดฯ	๑	๒๐.๐๐
กองคลัง	๒	๔๐.๐๐
กองช่าง	๐	๐.๐๐
กองการศึกษาฯ	๐	๐.๐๐
กองสาธารณสุขฯ	๑	๒๐.๐๐
กองสวัสดิการฯ	๑	๒๐.๐๐
รวม	๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นขอรับบริการ ส่วนงานสำนักงานปลัดฯ จำนวน ..๑.... คน คิดเป็น ร้อยละ ..๒๐.๐๐... ส่วนงานกองคลัง จำนวน๒....คน คิดเป็นร้อยละ๔๐.๐๐..... ส่วนงานกองช่าง จำนวน๐...คน คิดเป็นร้อยละ๐๐.๐๐.....ส่วนงานกองการศึกษาฯ จำนวน ...๐...คน คิดเป็นร้อยละ๐.๐๐..... ส่วนงานกองสาธารณสุขฯ จำนวน ...๑...คน คิดเป็นร้อยละ๒๐.๐๐... ส่วนงานสวัสดิการฯ จำนวน๑....คน คิดเป็นร้อยละ๒๐.๐๐...

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการและตอบแบบสอบถามจำนวน ๕ 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	๓ คน ๖๐.๐๐ %	๒ คน ๔๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๖๐ ๙๒.๐๐%
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๔ คน ๘๐.๐๐ %	๑ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๘๐ ๙๖.๐๐ %
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๒ คน ๔๐.๐๐%	๑ คน ๒๐.๐๐ %	๑ คน ๒๐.๐๐ %	๑ คน ๒๐.๐๐ %	-	๓.๘๐ ๗๖.๐๐%
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๓ คน ๖๐.๐๐%	-	๑ คน ๒๐.๐๐ %	๑ คน ๒๐.๐๐ %	-	๔.๐๐ ๘๐.๐๐%
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๕ คน ๑๐๐.๐๐ %	-	-	-	-	๕.๐๐ ๑๐๐.๐%
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๓ คน ๖๐.๐๐ %	๒ คน ๔๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๖๐ ๙๒.๐๐%

รายการ	ระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ					ค่าเฉลี่ย ระดับ ความพึง พอใจ \bar{X}
	พอใจมาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๒ คน ๔๐.๐๐%	๑ คน ๒๐.๐๐ %	๑ คน ๒๐.๐๐ %	๑ คน ๒๐.๐๐ %	-	๓.๘๐ ๗๖.๐๐%
๘. มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็นหาคำแนะนำและช่วยแก้ปัญหา ได้เหมาะสม	๓ คน ๖๐.๐๐ %	๒ คน ๔๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๖๐ ๙๒.๐๐%
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๕ คน ๑๐๐.๐๐ %	-	-	-	-	๕.๐๐ ๑๐๐.๐%
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความ เหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๓ คน ๖๐.๐๐ %	๒ คน ๔๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๖๐ ๙๒.๐๐%
๑๑. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๓ คน ๖๐.๐๐%	-	๑ คน ๒๐.๐๐ %	๑ คน ๒๐.๐๐ %	-	๔.๐๐ ๘๐.๐๐%
๑๒. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๒ คน ๔๐.๐๐%	๑ คน ๒๐.๐๐ %	๒ คน ๔๐.๐๐ %	-	-	๔.๐๐ ๘๐.๐๐ %
๑๓. ความปลอดภัยของสถานที่ โดยรวม	๒ คน ๔๐.๐๐%	๑ คน ๒๐.๐๐ %	๑ คน ๒๐.๐๐ %	๑ คน ๒๐.๐๐ %	-	๓.๘๐ ๗๖.๐๐%
๑๔. ได้รับบริการที่ตรงตามความ ต้องการ	๕ คน ๑๐๐.๐๐ %	-	-	-	-	๕.๐๐ ๑๐๐.๐%
๑๕. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๒ คน ๔๐.๐๐%	๑ คน ๒๐.๐๐ %	๒ คน ๔๐.๐๐ %	-	-	๔.๐๐ ๘๐.๐๐ %
๑๖. ผลการให้บริการในภาพรวม	๓ คน ๖๐.๐๐ %	๒ คน ๔๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๖๐ ๙๒.๐๐%
รวมเฉลี่ย						๔.๓๙ ๘๗.๘๐%

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ
ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๒ พบว่าความพอใจ เฉลี่ยที่ ๔.๔๓ อยู่ในระดับพอใจมาก
คิดเป็น ๘๘.๖๐ %

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามจำนวน ๕ 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	๒ คน ๔๐.๐๐%	๑ คน ๒๐.๐๐ %	๒ คน ๔๐.๐๐ %	-	-	๔.๐๐ ๘๐.๐๐ %
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๕ คน ๑๐๐.๐๐ %	-	-	-	-	๕.๐๐ ๑๐๐.๐%
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๒ คน ๔๐.๐๐%	๑ คน ๒๐.๐๐ %	๒ คน ๔๐.๐๐ %	-	-	๔.๐๐ ๘๐.๐๐ %
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๔ คน ๘๐.๐๐ %	๑ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๘๐ ๙๖.๐๐ %
๕.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๒ คน ๔๐.๐๐%	๑ คน ๒๐.๐๐ %	๑ คน ๒๐.๐๐ %	๑ คน ๒๐.๐๐ %	-	๓.๘๐ ๗๖.๐๐%
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๓ คน ๖๐.๐๐ %	๒ คน ๔๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๖๐ ๙๒.๐๐%
๗. หน่วยงานมีเทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัยเพื่อประสิทธิภาพ	-	-	๓ คน ๖๐.๐๐ %	๒ คน ๔๐.๐๐ %	-	๒.๐๐ ๔๐.๐๐%
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๓ คน ๖๐.๐๐ %	๒ คน ๔๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๖๐ ๙๒.๐๐%
รวมเฉลี่ย						๔.๑๐ ๘๒.๐๐%

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๒ พบว่าความเชื่อมั่น เฉลี่ยที่ ๔.๑๐ อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็น ๘๒.๐๐ %