

สรุปรายงานผลแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือนธันวาคม 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 ธันวาคม ๒๕๖๑ ได้แจกแบบสอบถามจำนวน ๑๕ ฉบับและได้รับข้อมูลกลับคืนมา จำนวน ๑๕ ฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๐	๖๖.๖๗
หญิง	๕	๓๓.๓๓
รวม	๑๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ...๑๐.. คน คิดเป็นร้อยละ ..๖๖.๖๗.. เป็นเพศหญิง จำนวน๕...คน คิดเป็นร้อยละ๓๓.๓๓.....

๒. อายุ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๗ - ๑๕ ปี	๐	๐.๐๐
๑๖ - ๒๐ ปี	๔	๒๖.๖๗
๒๑ - ๓๐ ปี	๓	๒๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๔	๒๖.๖๗
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๑๓.๓๓
๕๐ ปีขึ้นไป	๒	๑๓.๓๓
รวม	๑๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอายุระหว่าง ๗ - ๑๕ ปี จำนวน ..๐.. คน คิดเป็นร้อยละ ..๐.๐๐... อายุ ๑๖ - ๒๐ ปี จำนวน ...๔...คน คิดเป็นร้อยละ ...๒๖.๖๗..... อายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน๓...คน คิดเป็นร้อยละ๒๐.๐๐.... อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน๔..คน คิดเป็นร้อยละ ...๒๖.๖๗.... อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน๒...คน คิดเป็น ร้อยละ๑๓.๓๓...อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน...๒...คน คิดเป็นร้อยละ ..๑๓.๓๓..

๓. ขอบรับบริการ ส่วนงาน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สำนักงานปลัดฯ	๒	๑๓.๓๓
กองคลัง	๐	๐.๐๐
กองช่าง	๑	๖.๖๗
กองการศึกษาฯ	๑	๖.๖๗
กองสาธารณสุขฯ	๐	๐.๐๐
กองสวัสดิการฯ	๑๑	๗๓.๓๓
รวม	๑๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นขอรับบริการ ส่วนงานสำนักงานปลัดฯ จำนวน ...๒.... คน คิดเป็น ร้อยละ ..๑๓.๓๓... ส่วนงานกองคลัง จำนวน๐..คน คิดเป็นร้อยละ๐.๐๐..... ส่วนงานกองช่าง จำนวน๑...คน คิดเป็นร้อยละ๖.๖๗.....ส่วนงานกองการศึกษาฯ จำนวน ...๑...คน คิดเป็นร้อยละ๖.๖๗..... ส่วนงานกองสาธารณสุขฯ จำนวน ...๐...คน คิดเป็นร้อยละ๐.๐๐... ส่วนงานสวัสดิการฯ จำนวน ...๑๑...คน คิดเป็นร้อยละ๗๓.๓๓...

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการและตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๕ 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 ๖๖.๖๗ %	๓ คน ๒๐.๐๐ %	๒ คน ๑๓.๓๓ %	-	-	๔.๕๓ ๙๐.๖๐ %
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๑๑ คน ๗๓.๓๓%	๔ คน ๒๖.๖๗ %	-	-	-	๔.๗๓ ๙๔.๖๐%
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๑๔ คน ๙๓.๓๓%	๑ คน ๖.๖๗ %	-	-	-	๔.๙๓ ๙๘.๖๐%
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๑๐ คน ๖๖.๖๗ %	๒ คน ๑๓.๓๓ %	๓ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	๔.๔๗ ๘๙.๔๐%
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๑๕ คน ๑๐๐.๐๐ %	-	-	-	-	๕.๐๐ ๑๐๐.๐%
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๑๕ 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 %	๙ คน ๖๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๔๐ ๘๘.๐๐%
๘. มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็นหาคำแนะนำและช่วยแก้ปัญหา ได้เหมาะสม	๓ คน ๒๐.๐๐ %	๖ คน ๔๐.๐๐ %	๖ คน ๔๐.๐๐ %	-	-	๓.๘๐ ๗๖.๐๐%
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๑๕ คน ๑๐๐.๐๐ %	-	-	-	-	๕.๐๐ ๑๐๐.๐%
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความ เหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๑๒ คน ๘๐.๐๐%	๓ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๘๐ ๙๖.๐๐%
๑๑. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๓ คน ๒๐.๐๐ %	๓ คน ๒๐.๐๐ %	๙ คน ๖๐.๐๐ %	-	-	๓.๖๐ ๗๒.๐๐%
๑๒. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๑๒ คน ๖๐.๐๐%	๑ คน ๖.๖๗ %	๒ คน ๑๓.๓๓ %	-	-	๔.๖๗ ๙๓.๔๐ %
๑๓. ความปลอดภัยของสถานที่ โดยรวม	๙ คน ๖๐.๐๐ %	๓ คน ๒๐.๐๐ %	๓ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	๔.๔๐ ๘๘.๐๐%
๑๔. ได้รับบริการที่ตรงตามความ ต้องการ	๙ คน ๖๐.๐๐ %	๖ คน ๔๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๖๐ ๙๒.๐๐%
๑๕. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๑๐ คน ๖๖.๖๗ %	๒ คน ๑๓.๓๓ %	๓ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	๔.๔๗ ๘๙.๔๐%
๑๖. ผลการให้บริการในภาพรวม	๘ คน ๕๓.๓๓ %	๗ คน ๔๖.๖๗ %	-	-	-	๔.๕๓ ๙๐.๖๐%
รวมเฉลี่ย						๔.๕๖ ๙๑.๒๐%

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ
ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๑ พบว่าความพอใจ เฉลี่ยที่ ๔.๕๖ อยู่ในระดับ พอใจมาก
คิดเป็น ๙๑.๒๐ %

คำแนะนำเสนอข้อคิดเห็น

- อยากให้อธิบายวิธีการดีกว่านี้

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๕ 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 ๔๖.๖๗ %	๘ คน ๕๓.๓๓ %	-	-	-	๔.๕๐ ๙๐.๐%
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๑๐ คน ๖๖.๖๗ %	๒ คน ๑๓.๓๓ %	๓ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	๔.๔๗ ๘๙.๔๐%
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๑๕ คน ๑๐๐.๐๐ %	-	-	-	-	๕.๐๐ ๑๐๐.๐%
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๙ คน ๖๐.๐๐ %	๓ คน ๒๐.๐๐ %	๓ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	๔.๔๐ ๘๘.๐๐%
๕.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๓ คน ๒๐.๐๐ %	๓ คน ๒๐.๐๐ %	๙ คน ๖๐.๐๐ %	-	-	๓.๖๐ ๗๒.๐๐%
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๘ คน ๘๐.๐๐ %	-	๗ คน ๔๖.๖๗ %	-	-	๔.๖๐ ๙๒.๐๐ %
๗. หน่วยงานมีเทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัยเพื่อประสิทธิภาพ	-	-	๑๐ คน ๖๖.๖๗ %	๒ คน ๑๓.๓๓ %	๓ คน ๒๐.๐๐ %	๒.๔๗ ๔๙.๔๐%
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๙ คน ๖๐.๐๐ %	๖ คน ๔๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๖๐ ๙๒.๐๐%
รวมเฉลี่ย						๔.๒๑ ๘๔.๒๐%

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๑ พบว่าความพอใจ เฉลี่ยที่ ๔.๒๑ อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็น ๘๔.๒๐ %