

สรุปรายงานผลแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 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 กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ได้แจกแบบสอบถามจำนวน ๒๕ ฉบับและได้รับข้อมูลกลับคืนมา จำนวน ๒๕ ฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๐	๔๐.๐๐
หญิง	๑๕	๖๐.๐๐
รวม	๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ...๑๐.. คน คิดเป็นร้อยละ ..๔๐.๐๐.. เป็นเพศหญิง จำนวน๑๕...คน คิดเป็นร้อยละ๖๐.๐๐.....

๒. อายุ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๗ - ๑๕ ปี	๐	๐.๐๐
๑๖ - ๒๐ ปี	๔	๑๖.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๔	๑๖.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๔๐.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๗	๒๘.๐๐
๕๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐
รวม	๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอายุระหว่าง ๗ - ๑๕ ปี จำนวน ..๐.. คน คิดเป็นร้อยละ ..๐.๐๐... อายุ ๑๖ - ๒๐ ปี จำนวน ...๔...คน คิดเป็นร้อยละ๑๖.๐๐..... อายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน๔...คน คิดเป็นร้อยละ๑๖.๐๐.... อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน๑๐..คน คิดเป็นร้อยละ๔๐.๐๐.... อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ...๗...คน คิดเป็น ร้อยละ๒๘.๐๐...อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน...๐...คน คิดเป็นร้อยละ ..๐.๐๐.....

๓. ขอรับบริการ ส่วนงาน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สำนักงานปลัดฯ	๔	๑๖.๐๐
กองคลัง	๒๐	๘๐.๐๐
กองช่าง	๑	๔.๐๐
กองการศึกษาฯ	๐	๐.๐๐
กองสาธารณสุขฯ	๐	๐.๐๐
กองสวัสดิการฯ	๐	๐.๐๐
รวม	๒๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นขอรับบริการ ส่วนงานสำนักงานปลัดฯ จำนวน ...๔... คน คิดเป็น ร้อยละ ..๑๖.๐๐... ส่วนงานกองคลัง จำนวน๒๐..คน คิดเป็นร้อยละ๘๐.๐๐..... ส่วนงานกองช่าง จำนวน๑...คน คิดเป็นร้อยละ๔.๐๐.....ส่วนงานกองการศึกษาฯ จำนวน ...๐...คน คิดเป็นร้อยละ๐.๐๐..... ส่วนงานกองสาธารณสุขฯ จำนวน ...๐...คน คิดเป็นร้อยละ๐.๐๐... ส่วนงานสวัสดิการฯ จำนวน ...๐...คน คิดเป็นร้อยละ๐.๐๐...

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการและตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๕ 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	-	๒๔ คน ๙๖.๐๐ %	๑ คน ๔.๐๐ %	-	-	๓.๙๖ ๙๙.๒๐ %
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๑๖ คน ๖๔.๐๐ %	๙ คน ๓๖.๐๐ %	-	-	-	๔.๖๔ ๙๒.๘๐%
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๖ คน ๒๔.๐๐%	๑๙ คน ๗๖.๐๐ %	-	-	-	๔.๒๔ ๘๔.๘๐%
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๒๐ คน ๘๐.๐๐ %	๕ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๘๐ ๙๖.๐๐%
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๒๐ คน ๘๐.๐๐ %	๕ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๘๐ ๙๖.๐๐%
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๒๕ 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 ๒๘.๐๐ %	๑๘ คน ๗๒.๐๐ %	-	-	-	๔.๒๘ ๘๕.๖๐%
๘. มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็นหาคำแนะนำและช่วยแก้ปัญหา ได้เหมาะสม	๑๐ คน ๔๐.๐๐ %	๑๐ คน ๔๐.๐๐ %	๕ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	๔.๒๐ ๘๔.๐๐%
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๒๕ คน ๑๐๐.๐๐ %	-	-	-	-	๕.๐๐ ๑๐๐.๐%
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความ เหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๘ คน ๓๒.๐๐%	๑๗ คน ๖๘.๐๐ %	-	-	-	๔.๓๒ ๘๖.๔๐%
๑๑. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๘ คน ๓๒.๐๐ %	๘ คน ๓๒.๐๐ %	๕ คน ๒๐.๐๐ %	๔ คน ๑๖.๐๐ %	-	๓.๘๐ ๗๖.๐๐%
๑๒. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๒๐ คน ๘๐.๐๐ %	๒ คน ๘.๐๐ %	๓ คน ๑๒.๐๐ %	-	-	๔.๖๘ ๙๓.๖๐%
๑๓. ความปลอดภัยของสถานที่ โดยรวม	๒๓ คน ๙๒.๐๐ %	๒ คน ๘.๐๐ %	-	-	-	๔.๙๒ ๙๘.๔๐%
๑๔. ได้รับบริการที่ตรงตามความ ต้องการ	๒๕ คน ๑๐๐.๐๐ %	-	-	-	-	๕.๐๐ ๑๐๐.๐%
๑๕. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๒๐ คน ๘๐.๐๐ %	๒ คน ๘.๐๐ %	๓ คน ๑๒.๐๐ %	-	-	๔.๖๘ ๙๓.๖๐%
๑๖. ผลการให้บริการในภาพรวม	๑๐ คน ๔๐.๐๐ %	๑๕ คน ๖๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๔๐ ๘๘.๐๐%
รวมเฉลี่ย						๔.๕๕ ๙๑.๐๐%

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ พบว่าความพอใจ เฉลี่ยที่ ๔.๕๕ อยู่ในระดับพอใจ
มาก คิดเป็น ๙๑.๐๐ %

คำแนะนำเสนอข้อคิดเห็น

- กรุณาส่งหนังสือแจ้งกำหนดการให้เร็วกว่านี้

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๕ 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	๑๕ คน ๖๐.๐๐ %	๑๐ คน ๔๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๖๐ ๙๒.๐%
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๑๔ คน ๕๖.๐๐ %	๑๐ คน ๔๐.๐๐ %	๑ คน ๔.๐๐ %	-	-	๔.๕๒ ๙๐.๔๐%
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๒๕ คน ๑๐๐.๐๐ %	-	-	-	-	๕.๐๐ ๑๐๐.๐%
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๑๐ คน ๔๐.๐๐ %	๑๐ คน ๔๐.๐๐ %	๕ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	๔.๒๐ ๘๔.๐๐%
๕.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๒ คน ๘.๐๐ %	๑๖ คน ๖๔.๐๐ %	๗ คน ๒๘.๐๐ %	-	-	๓.๘๐ ๗๖.๐๐%
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๑๔ คน ๕๖.๐๐ %	-	๑๑ คน ๔๔.๐๐ %	-	-	๔.๑๒ ๘๒.๔๐ %
๗. หน่วยงานมีเทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัยเพื่อประสิทธิภาพ	-	-	๒๕ คน ๑๐๐.๐ %	-	-	๓.๐๐ ๖๐.๐๐%
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๑๑ คน ๔๔.๐๐ %	๑๔ คน ๕๖.๐๐ %	-	-	-	๔.๔๔ ๘๘.๘๐%
รวมเฉลี่ย						๔.๒๑ ๘๔.๒๐%

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ พบว่าความพอใจ เฉลี่ยที่ ๔.๒๑ อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็น ๘๔.๒๐ %