

สรุปรายงานผลแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือนมกราคม 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 ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๒ ได้แจกแบบสอบถามจำนวน ๒๐ ฉบับและได้รับข้อมูลกลับคืนมา จำนวน ๒๐ ฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๔	๗๐.๐๐
หญิง	๖	๓๐.๐๐
รวม	๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ...๑๔.. คน คิดเป็นร้อยละ ..๗๐.๐๐.. เป็นเพศหญิง จำนวน๖...คน คิดเป็นร้อยละ๓๐.๐๐.....

๒. อายุ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๗ - ๑๕ ปี	๔	๒๐.๐๐
๑๖ - ๒๐ ปี	๒	๑๐.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๖	๓๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๘	๔๐.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๐	๑๐.๐๐
๕๐ ปีขึ้นไป	๐	๑๐.๐๐
รวม	๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอายุระหว่าง ๗ - ๑๕ ปี จำนวน ..๔.. คน คิดเป็นร้อยละ ..๒๐.๐๐... อายุ ๑๖ - ๒๐ ปี จำนวน ..๒....คน คิดเป็นร้อยละ๑๐.๐๐..... อายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน๖....คน คิดเป็นร้อยละ๓๐.๐๐.... อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน๘..คน คิดเป็นร้อยละ๔๐.๐๐.... อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน๐...คน คิดเป็น ร้อยละ๐.๐๐...อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน...๐...คน คิดเป็นร้อยละ ..๐.๐๐.....

๓. ขอบรับบริการ ส่วนงาน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สำนักงานปลัดฯ	๔	๒๐.๐๐
กองคลัง	๑๓	๖๕.๐๐
กองช่าง	๑	๕.๐๐
กองการศึกษาฯ	๐	๐
กองสาธารณสุขฯ	๐	๐
กองสวัสดิการฯ	๒	๑๐.๐๐
รวม	๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นขอรับบริการ ส่วนงานสำนักงานปลัดฯ จำนวน ...๔.... คน คิดเป็น ร้อยละ ..๒๐.๐๐... ส่วนงานกองคลัง จำนวน๑๓..คน คิดเป็นร้อยละ๖๕.๐๐..... ส่วนงานกองช่าง จำนวน๑...คน คิดเป็นร้อยละ๕.๐๐.....ส่วนงานกองการศึกษาฯ จำนวน๐...คน คิดเป็นร้อยละ๐.๐๐..... ส่วนงานกองสาธารณสุขฯ จำนวน ...๐...คน คิดเป็นร้อยละ๐.๐๐... ส่วนงานสวัสดิการฯ จำนวน ...๒...คน คิดเป็นร้อยละ๑๐.๐๐...

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการและตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๐ คน

รายการ	ระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ					ค่าเฉลี่ย ระดับ ความพึง พอใจ $\overline{(X)}$
	พอใจมาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๑๖ คน ๘๐.๐๐ %	-	๔ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	๔.๖๐ ๙๒.๐๐ %
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความ คล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๔ คน ๒๐.๐๐ %	๑๖ คน ๘๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๒๐ ๘๔.๐๐%
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตาม กำหนดเวลา	๘ คน ๔๐.๐๐%	๑๒ คน ๖๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๔๐ ๘๘.๐๐%
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๑๐ คน ๕๐.๐๐ %	๖ คน ๓๐.๐๐ %	๔ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	๔.๓๐ ๘๖.๐๐%
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และ เป็นกันเอง	๑๘ คน ๙๐.๐๐ %	๒ คน ๑๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๙๐ ๙๘.๐๐%
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและ ลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๒๐ 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	๑๔ คน ๗๐.๐๐ %	๖ คน ๓๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๗๐ ๙๔.๐%
๘. มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหา ได้เหมาะสม	๖ คน ๓๐.๐๐ %	๑๐ คน ๕๐.๐๐ %	๔ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	๔.๑๐ ๘๐.๒๐%
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๒๐ คน ๑๐๐.๐๐ %	-	-	-	-	๕.๐๐ ๑๐๐.๐%
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความ เหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔ คน ๒๐.๐๐%	๑๖ คน ๘๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๒๐ ๘๔.๐๐%
๑๑. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๒ คน ๑๐.๐๐ %	๘ คน ๔๐.๐๐ %	๖ คน ๓๐.๐๐ %	๔ คน ๒๐.๐๐ %	-	๓.๔๐ ๖๘.๐๐%
๑๒. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๑๒ คน ๖๐.๐๐ %	๔ คน ๒๐.๐๐ %	๔ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	๔.๔๐ ๘๘.๐๐%
๑๓. ความปลอดภัยของสถานที่ โดยรวม	๑๘ คน ๙๐.๐๐ %	๒ คน ๑๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๙๐ ๙๘.๐๐%
๑๔. ได้รับบริการที่ตรงตามความ ต้องการ	๑๘ คน ๙๐.๐๐ %	๒ คน ๑๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๙๐ ๙๘.๐๐%
๑๕. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๑๒ คน ๖๐.๐๐ %	๔ คน ๒๐.๐๐ %	๔ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	๔.๔๐ ๘๘.๐๐%
๑๖. ผลการให้บริการในภาพรวม	๑๔ คน ๗๐.๐๐ %	๖ คน ๓๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๗๐ ๙๔.๐%
รวมเฉลี่ย						๔.๕๑ ๙๐.๒๐%

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ
ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๒ พบว่าความพอใจ เฉลี่ยที่ ๔.๕๑ อยู่ในระดับพอใจมาก
คิดเป็น ๙๐.๒๐ %

คำแนะนำเสนอข้อคิดเห็น

- อยากให้บริการให้รวดเร็วกว่านี้

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๐ 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	๑๐ คน ๕๐.๐๐ %	๑๐ คน ๕๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๕๐ ๙๐.๐%
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๑๔ คน ๗๐.๐๐ %	๔ คน ๒๐.๐๐ %	๒ คน ๑๐.๐๐ %	-	-	๔.๖๐ ๙๒.๐๐%
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๒๐ คน ๑๐๐.๐๐ %	-	-	-	-	๕.๐๐ ๑๐๐.๐%
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๑๒ คน ๖๐.๐๐ %	๔ คน ๒๐.๐๐ %	๔ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	๔.๔๐ ๘๘.๐๐%
๕.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๒ คน ๑๐.๐๐ %	๘ คน ๔๐.๐๐ %	๖ คน ๓๐.๐๐ %	๔ คน ๒๐.๐๐ %	-	๓.๔๐ ๖๘.๐๐%
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๑๖ คน ๘๐.๐๐ %	-	๔ คน ๒๐.๐๐ %	-	-	๔.๖๐ ๙๒.๐๐ %
๗. หน่วยงานมีเทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัยเพื่อประสิทธิภาพ	-	-	๑๖ คน ๘๐.๐๐ %	๔ คน ๒๐.๐๐ %	-	๒.๘๐ ๕๖.๐๐%
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๘ คน ๔๐.๐๐%	๑๒ คน ๖๐.๐๐ %	-	-	-	๔.๔๐ ๘๘.๐๐%
รวมเฉลี่ย						๔.๒๑ ๘๔.๒๐%

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๒ พบว่าความพอใจ เฉลี่ยที่ ๔.๒๑ อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็น ๘๔.๒๐ %