

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สรุปเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

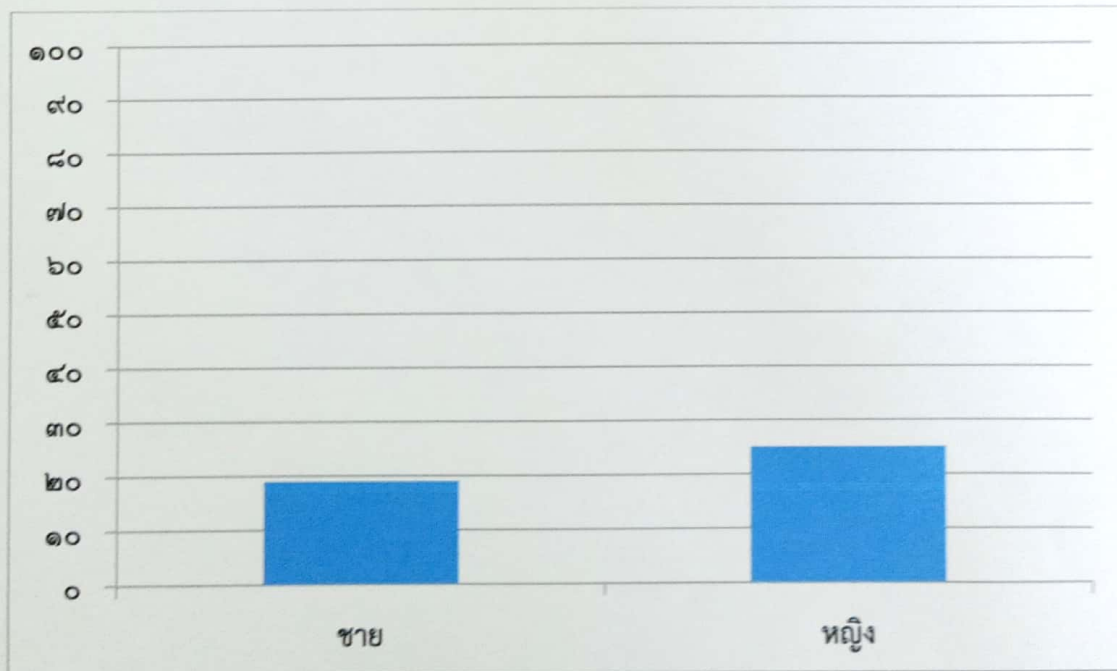
๑. ข้อมูลส่วนบุคคล
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๓. ปัญหา
๔. ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ ๑ จำนวนผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๙	๔๓
หญิง	๒๕	๕๗
รวม	๔๔	๑๐๐

จำนวนผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ



จากตารางที่ ๑ พบว่า จากข้อมูลตัวอย่างผู้ตอบแบบประเมินในครั้งนีทั้งเพศหญิงและเพศชายมีจำนวนที่แตกต่างกัน คือ ชาย ๑๙ คน หญิง ๒๕ คน หรือ คิดเป็นชาย ร้อยละ ๔๓ และหญิง ร้อยละ ๕๗

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๒ ความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของผู้ประเมิน

ก. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๘	๖				๔.๘๖
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๓๘	๖				๔.๘๖
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๖	๗	๑			๔.๘๐
ค่าเฉลี่ยรวม		๔.๘๔					

ข. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๒	๘	๓	๑		๔.๖๑
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๗	๗				๔.๘๔
๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๖	๘				๔.๘๒
ค่าเฉลี่ยรวม		๔.๗๖					

ค. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๒	๑๐	๑	๑		๔.๖๖
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการสารสนเทศ	๓๑	๑๑				๔.๕๒
๓	อาคารสถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย	๓๔	๔	๑			๔.๘๖
ค่าเฉลี่ยรวม		๔.๖๘					

จากตารางที่ ๒ แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าร่วมโครงการ "รณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก" ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๘๔	คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๘๒
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๗๖	คิดเป็นร้อยละ	๙๕.๑๕
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๖๘	คิดเป็นร้อยละ	๙๓.๖๔
ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	มีค่าเฉลี่ยรวมที่	๔.๗๖	คิดเป็นร้อยละ	๙๕.๒๐

แปลความหมายได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวพะยูน อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

ส่วนที่ ๔ ปัญหาอุปสรรค

ไม่มี