สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

กองสาธารณสุข ประจำปี ๒๕๖๔ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกุง

<u>ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ</u>

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	๔	๔๐.๐๐
เพศหญิง	๖	๖๐.๐๐
รวม	**๑๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด (๖ คน หรือคิดเป็น ๖๐%)

รองลงมาคือเพศชาย (๔ คน หรือคิดเป็น ๔๐%)

<u>ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกุง</u>

ที่	หัวข้อประเมิน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
		๕	๔	๓	๒	๑		
๑	ใความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๘	๒	๐	๐	๐	๔.๘๐	ดีมาก
๒	ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	๗	๓	๐	๐	๐	๔.๗๐	ดีมาก
๓	ให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง	๘	๒	๐	๐	๐	๔.๘๐	ดีมาก
๔	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๖	๔	๐	๐	๐	๔.๖๐	ดีมาก
๕	การติดต่อประสานงานมีความเหมาะสมรวดเร็ว	๖	๔	๐	๐	๐	๔.๖๐	ดีมาก
๖	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๗	๓	๐	๐	๐	๔.๗๐	ดีมาก
๗	ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และมีความเข้าใจในเรื่อง ที่ให้บริการเป็นอย่างดี	๙	๑	๐	๐	๐	๔.๙๐	ดีมาก
๘	ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี	๗	๓	๐	๐	๐	๔.๗๐	ดีมาก
๙	ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๖	๔	๐	๐	๐	๔.๖๐	ดีมาก
๑๐	แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางสุภาพ	๘	๒	๐	๐	๐	๔.๘๐	ดีมาก
๑๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๖	๔	๐	๐	๐	๔.๖๐	ดีมาก
๑๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่รองรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ	๘	๒	๐	๐	๐	๔.๘๐	ดีมาก
๑๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗	๓	๐	๐	๐	๔.๗๐	ดีมาก
๑๔	การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อรับบริการ	๖	๔	๐	๐	๐	๔.๖๐	ดีมาก

ที่	หัวข้อประเมิน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
		๕	๔	๓	๒	๑		
๑๕	ผลที่ได้จากการรับบรการตรงตามความต้องการ	๘	๒	๐	๐	๐	๔.๘๐	ดีมาก
๑๖	ความพึงพอใจโดยรวมจากการรับบริการ	๑๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	ดีมาก
เฉลี่ย							๔.๙๓	ดีมาก

จากการตารางที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดโครงการในด้านต่างๆ ดังนี้

- ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ อยู่ในระดับดีมาก
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้เท่ากับ ๔.๙๓ อยู่ในระดับดีมาก

๑. ใความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ในระดับดีมากร้อยละ ๙๖.๐๐

๒. ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่ายในระดับดีมากร้อยละ ๙๔.๐๐

๓. ให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง ในระดับดีมากร้อยละ ๙๖.๐๐

๔. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ในระดับดีมากร้อยละ ๙๒.๐๐

๕. การติดต่อประสานงานมีความเหมาะสมรวดเร็ว ในระดับดีมากร้อยละ ๙๒.๐๐

๖. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ในระดับดีมากร้อยละ ๙๔.๐๐

๗. ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และมีความเข้าใจในเรื่อง ที่ให้บริการเป็นอย่างดี ในระดับดีมากร้อยละ ๙๘.๐๐

๘. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ในระดับดีมากร้อยละ ๙๔.๐๐

๙. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง ในระดับดีมากร้อยละ ๙๒.๐๐

๑๐. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางสุภาพ ในระดับดีมากร้อยละ ๙๖.๐๐

๑๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ในระดับดีมากร้อยละ ๙๒.๐๐

๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่รองรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ ในระดับดีมากร้อยละ

๑๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในระดับดีมากร้อยละ ๙๖.๐๐

๑๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อรับบริการ ในระดับดีมากร้อยละ ๙๒.๐๐

๑๕. ผลที่ได้จากการรับบรการตรงตามความต้องการ ในระดับดีมากร้อยละ ๙๖.๐๐

๑๖. ความพึงพอใจโดยรวมจากการรับบริการ ในระดับดีมากร้อยละ ๑๐๐

หมายเหตุ เกณฑ์ค่าคะแนนและการแปลความหมายเป็นรายข้อ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	ความพึงพอใจระดับคะแนนค่าเฉลี่ย
ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก
ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี
ระดับค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใช้
ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปรับปรุง
ระดับค่าเฉลี่ย ๐.๐๐ – ๑.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปรังปรุงเร่งด่วน

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ไม่มีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม