

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานกำลังพล

.....

กำหนดแบบสำรวจ สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๒ ด้าน รวม ๙ รายการ และกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละรายการ ออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

- ระดับคะแนน ๑ หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด
- ระดับคะแนน ๒ หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
- ระดับคะแนน ๓ หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับคะแนน ๔ หมายถึง ความพึงพอใจมาก
- ระดับคะแนน ๕ หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

การตอบแบบสำรวจ

- ๑. ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๒๒๓ นาย
- ๒. ผู้ตอบแบบสำรวจ แบ่งตามเพศ ดังนี้
 - ๑) เพศชาย จำนวน ๑๗๘ นาย คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๒
 - ๒) เพศหญิง จำนวน ๒๓ นาย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๑
 - ๓) ไม่ระบุเพศ จำนวน ๒๒ นาย คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๗
- ๓. ผู้ตอบแบบสำรวจ มีอายุเฉลี่ย ๓๕ ปี
- ๔. ผู้ตอบแบบสำรวจสถานภาพ ดังนี้
 - ๑) ข้าราชการ จำนวน ๑๑๗ นาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๗
 - ๒) ทหารกองประจำการ จำนวน ๕๖ นาย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๑
 - ๓) ลูกจ้าง/พนักงานราชการ จำนวน ๕ นาย คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๔
 - ๔) ไม่ระบุ จำนวน ๔๕ นาย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑๘

ผลการวิเคราะห์ เป็นดังนี้

ข้อ	รายการ	ค่าเฉลี่ย M	ค่า S.D.	ลำดับ	ผลการ ประเมิน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการของระบบบริหาร ด้านกำลังพล		๓.๑๕	๑.๑๓		ปานกลาง
๑.	ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน	๓.๓๐	๑.๑๖	๑	ปานกลาง
๒.	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๒๖	๑.๑๓	๒	ปานกลาง
๓.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๑๘	๑.๑๖	๓	ปานกลาง
๔.	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	๓.๐๙	๑.๑๑	๔	ปานกลาง
๕.	ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๒.๙๔	๑.๐๖	๕	ปานกลาง

ข้อ	รายการ	ค่าเฉลี่ย M	ค่า S.D.	ลำดับ	ผลการ ประเมิน
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		๒.๙๙	๑.๑๙		ปานกลาง
๑.	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และให้การต้อนรับด้วยดี	๒.๙๗	๑.๑๖	๒	ปานกลาง
๒.	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	๒.๙๔	๑.๑๗	๔	ปานกลาง
๓.	เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๒.๙๗	๑.๒๒	๒	ปานกลาง
๔.	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๓.๐๖	๑.๒๒	๑	ปานกลาง
ภาพรวม		๓.๐๘	๑.๑๖		ปานกลาง

หมายเหตุ การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด
๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปผลการวิเคราะห์

๑. ผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้าน ได้ดังนี้
 - ๑.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการของระบบบริหารด้านกำลังพล ในภาพรวมผู้ตอบแบบสำรวจมีความความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจปานกลางทุกรายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง และให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา
 - ๑.๒ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสำรวจมีความความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจปานกลาง ทุกรายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และให้การต้อนรับด้วยดี เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ และเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ
๒. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแต่ละรายการมีค่าต่ำ แสดงว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นใกล้เคียงกันไปในแนวทางเดียวกัน

.....