

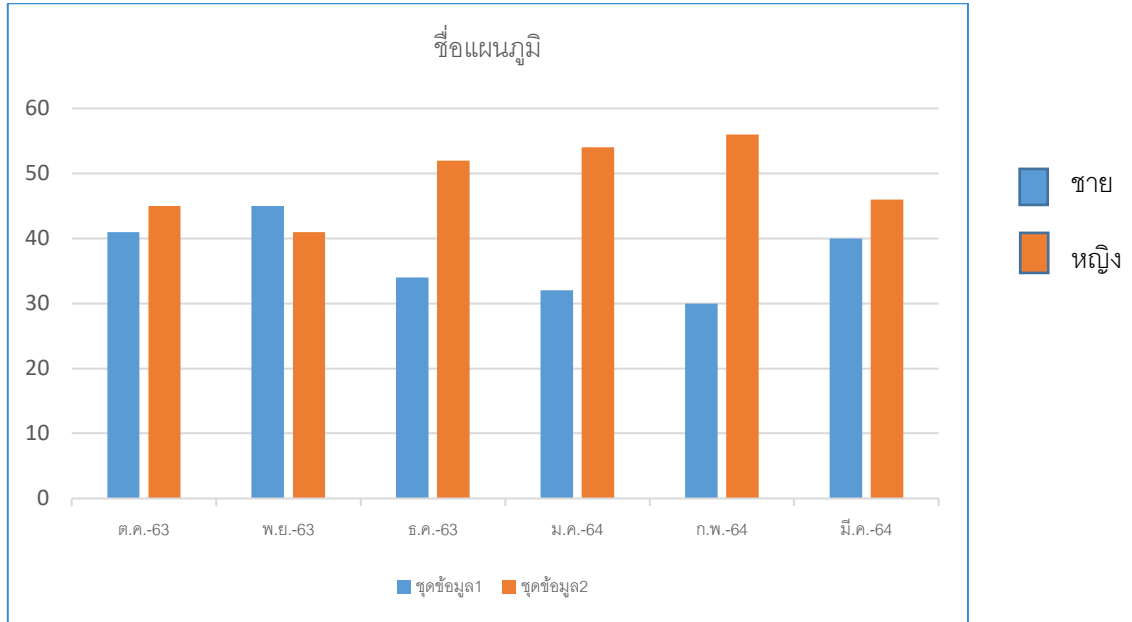
## สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลคำป่าหลาย

ประจำปีงบประมาณ 2564

(เดือน ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

จากการสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลคำป่าหลาย ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564 มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 86 คน สรุปข้อมูล ได้ดังนี้

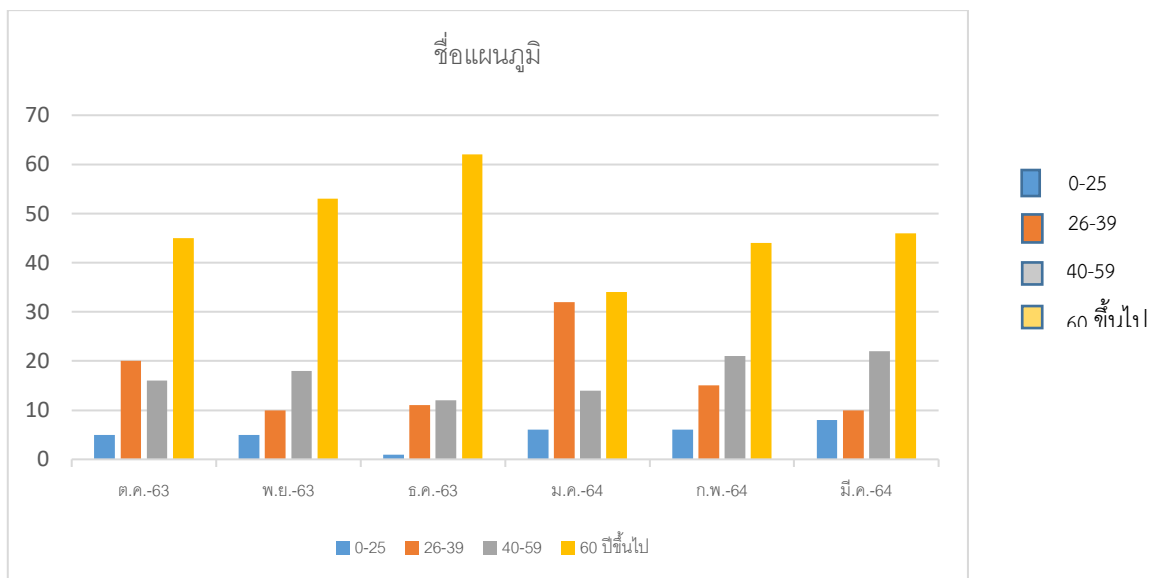
### 1.เพศ



แผนภูมิแสดงจำนวนเพศของผู้ที่เข้ารับบริการกองสวัสดิการสังคม

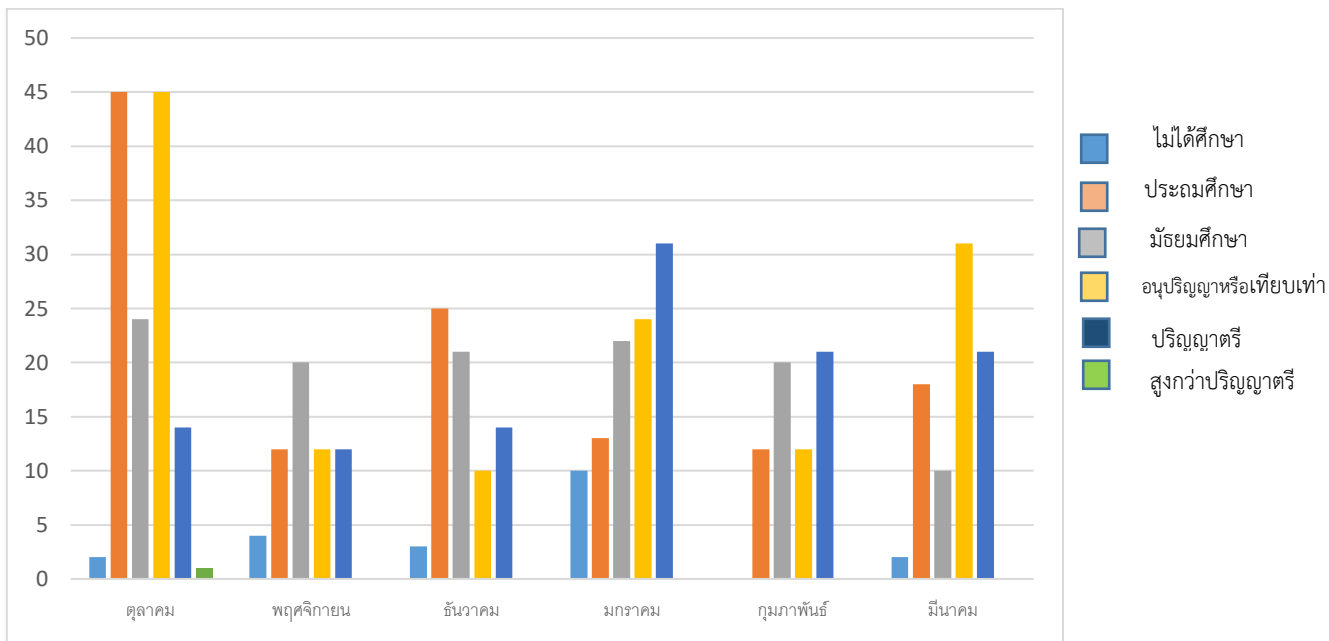
(เดือนตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

### 2.อายุ



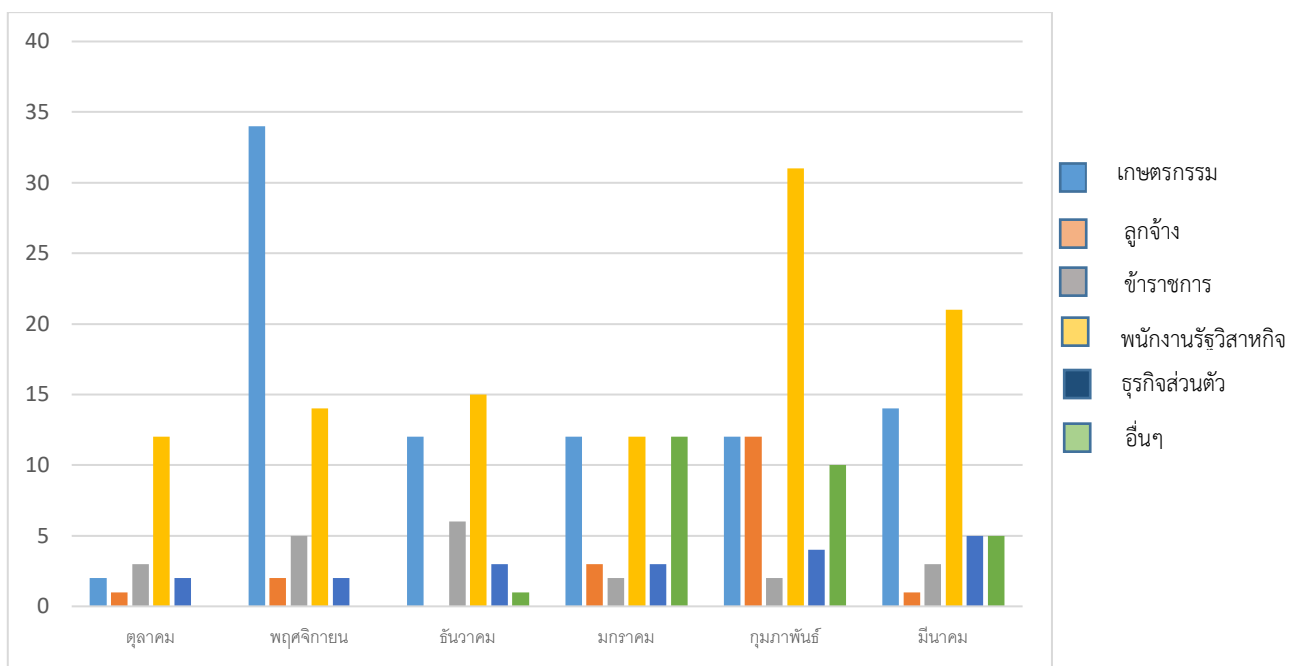
แผนภูมิแสดงจำนวนอายุของผู้ที่เข้ารับบริการกงส์ติการสังคม  
(เดือนตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

3.การศึกษา



แผนภูมิแสดงจำนวนการศึกษาของผู้ที่เข้ารับบริการกงส์ติการสังคม  
(เดือนตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

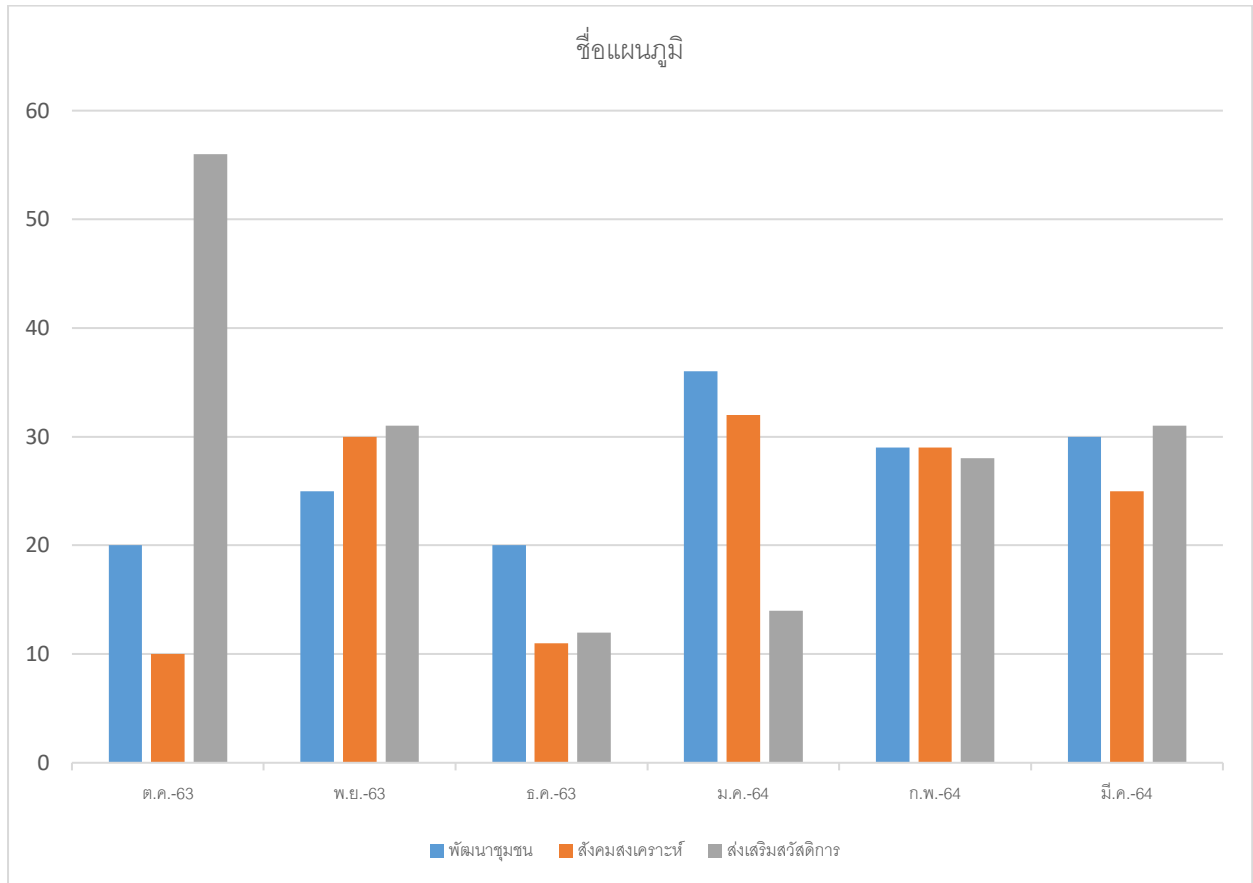
4.อาชีพ



แผนภูมิแสดงจำนวนอาชีพของผู้ที่เข้ารับบริการกงส์ติการสังคม

(เดือนมีนาคม 2563 – มีนาคม 2564)

### 5.การเข้ารับบริการฝ่ายต่างๆของกองสวัสดิการสังคม



แผนภูมิแสดงจำนวนของผู้ที่เข้ารับบริการกองสวัสดิการสังคมฝ่ายต่างๆ  
(เดือนตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

ผลการวิเคราะห์แสดงความพึงพอใจในการบริการเดือน กุมภาพันธ์ 2564 – มีนาคม 2564

-เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนนเท่ากับ 5

มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนนเท่ากับ 4

มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนนเท่ากับ 3

มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนนเท่ากับ 2

มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนนเท่ากับ 1

-การหาค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ 4.51 – 5.00 มีความพึงพอใจในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ยระดับ 3.51 – 4.50 มีความพึงพอใจในระดับดี

ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51 – 3.50 มีความพึงพอใจในระดับพอใช้

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.51 – 2.50 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00 – 1.50 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

เดือน กุมภาพันธ์ 2564

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้						ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
<b>ด้านสถานที่/เวลา</b>							
1.สถานที่สะอาด เรียบร้อย และมีความเหมาะสม	65.91 (29คน)	25.00 (11คน)	9.09	-	-	4.57	ดีมาก
2.ความพร้อมของอุปกรณ์ สื่อต่างๆในการให้บริการ	54.55 (24คน)	36.36 (16คน)	6.81 (3คน)	2.28 (1คน)	-	4.43	ดีมาก
3.ระยะเวลาในการให้บริการ	56.81 (25คน)	34.09 (15คน)	6.82 (3คน)	2.28 (1คน)	-	4.43	ดีมาก

จากตารางสรุปผลความพึงพอใจด้านสถานที่/ระยะเวลา พบว่า ความพึงพอใจของข้อ 1.สถานที่สะอาด เรียบร้อย และมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 อยู่ในระดับดีมาก ข้อ 2.ความพร้อมของ อุปกรณ์ สื่อต่าง ๆ ในการให้บริการ เท่ากับ 4.43 อยู่ในระดับดีมาก และข้อ 3.ระยะเวลาในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 อยู่ในระดับดีมาก

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้						ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
<b>ด้านการให้บริการ</b>							
1.ความเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	68.18 (30คน)	31.82 (14คน)	-	-	-	4.68	ดีมาก
2.กิจกรรมรยาท คำพูด ความนอบน้อม ทักษะการให้บริการ	50.26 (20คน)	60.72 (24คน)	6.81 (3คน)	2.28 (1คน)	-	3.51	ดี
3.ความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	65 (25คน)	34.09 (15คน)	6.82 (3คน)	-	2.28 (1คน)	4.66	ดีมาก

จากตารางสรุปผลความพึงพอใจด้านการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของข้อ 1.ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 อยู่ในระดับดีมาก ข้อ 2.กิจกรรมรยาท คำพูด ความนอบน้อม ทักษะการให้บริการ เท่ากับ 3.51 อยู่ในระดับดี และข้อ 3.ความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 อยู่ในระดับดีมาก

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้						ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
<b>ด้านคุณภาพการบริการ</b>							
1.ท่านได้รับความรู้ความเข้าใจในการบริการที่ได้รับ	63.64 (28คน)	31.82 (14คน)	4.54 (2คน)	-	-	4.64	ดีมาก
2.การให้บริการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	63.64 (28คน)	27.27 (12คน)	9.09 (4คน)	-	-	4.55	ดีมาก
3.ความพึงพอใจของท่านต่อภาพรวมของการให้บริการ	70.45 (31คน)	29.55 (13คน)	-	-	-	4.75	ดีมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						4.60	ดีมาก
<b>ร้อยละ</b>						89	

จากตารางสรุปผลความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของ 1.ท่านได้รับความรู้และความเข้าใจในการบริการที่ได้รับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 อยู่ในระดับดีมาก 2.การให้บริการเป็นไป

ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เท่ากับ 4.55 อยู่ในระดับดีมาก และข้อ 3.ความพึงพอใจของท่านต่อภาพรวม ของ การให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 อยู่ในระดับดีมาก ผลของค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 3 ด้าน เท่ากับ 4.60 อยู่ในระดับดี มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒

เดือน มีนาคม 2564

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้						ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
<b>ด้านสถานที่/เวลา</b>							
1.สถานที่สะอาด เรียบร้อย และมีความเหมาะสม	73.77 (135คน)	24.04 (44คน)	2.19 (4คน)	-	-	4.73	ดีมาก
2.ความพร้อมของอุปกรณ์ สื่อต่างๆในการให้บริการ	65.57 (120คน)	29.51 (54คน)	4.37 (8คน)	-	0.55 (1คน)	4.61	ดีมาก
3.ระยะเวลาในการให้บริการ	77.05 (141คน)	16.94 (31คน)	6.01 (11คน)	-	-	4.71	ดีมาก

จากตารางสรุปผลความพึงพอใจด้านสถานที่/ระยะเวลา พบว่า ความพึงพอใจของข้อ 1.สถานที่ สะอาด เรียบร้อย และมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 อยู่ในระดับดีมาก ข้อ 2.ความพร้อมของ อุปกรณ์ สื่อต่าง ๆ ในการให้บริการ เท่ากับ 4.61 อยู่ในระดับดีมาก และข้อ 3.ระยะเวลาในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 อยู่ในระดับดีมาก

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้						ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
<b>ด้านการให้บริการ</b>							
1.ความเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	70.87 (148คน)	18.03 (33คน)	1.09 (2คน)	-	-	4.80	ดีมาก
2.กิริยามารยาท คำพูด ความนอบน้อม ทักษะการให้บริการ	84.70 (155คน)	13.66 (25คน)	1.64 (3คน)	-	-	4.87	ดีมาก
3.ความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74.32 (136คน)	22.40 (41คน)	3.28 (6คน)	-	-	4.71	ดีมาก

จากตารางสรุปผลความพึงพอใจด้านการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของข้อ 1.ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 อยู่ในระดับดีมาก ข้อ 2.กิริยามารยาท คำพูด ความนอบน้อม ทักทายการให้บริการ เท่ากับ 4.87 อยู่ในระดับดีมาก และข้อ 3.ความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 อยู่ในระดับดีมาก

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้						ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
<b>ด้านคุณภาพการบริการ</b>							
1.ท่านได้รับความรู้ความเข้าใจในการบริการที่ได้รับ	68.84 (126คน)	26.78 (49คน)	3.83 (7คน)	0.55 (1คน)	-	4.64	ดีมาก
2.การให้บริการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	74.32 (136คน)	21.31 (39คน)	4.37 (8คน)	-	-	4.69	ดีมาก
3.ความพึงพอใจของท่านต่อภาพรวมของการให้บริการ	80.33 (147คน)	18.30 (28คน)	4.37 (8คน)	-	-	4.76	ดีมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						4.72	ดีมาก
<b>ร้อยละ</b>						94.40	

จากตารางสรุปผลความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของ 1.ท่านได้รับความรู้และความเข้าใจในการบริการที่ได้รับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 อยู่ในระดับดีมาก 2.การให้บริการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เท่ากับ 4.69 อยู่ในระดับดีมาก และข้อ 3.ความพึงพอใจของท่านต่อภาพรวมของการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 อยู่ในระดับดีมาก ผลของค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 3 ด้าน เท่ากับ 4.72 อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 94.40

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : -ไม่มี