**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานสารบรรณ**

**ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา ประจำปี 2561**

การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานสารบรรณ ศูนย์อนามัยที่ 9 ประจำปี 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของงานสารบรรณ ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา โดยผู้ที่ตอบแบบ สอบถามเป็นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานสารบรรณของศูนย์อนามัยที่ 9 ในปี 2561 จำนวน 5 คน

**แบบสอบถาม**

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานสารบรรณ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

**การแปลผลความพึงพอใจ**

 แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ( Rating Scale ) 5 ระดับ

 5 หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด

 4 หมายความว่า พึงพอใจมาก

 3 หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง

 2 หมายความว่า พึงพอใจน้อย

 1 หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด

 เกณฑ์การแปลผลความพึงพอใจใช้อันตรภาคชั้น ดังนี้

 3.68 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจมาก

 2.34 – 3.67 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

 1.00 – 2.33 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ซึ่งมีผลการศึกษาดังนี้

**1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

 **เพศ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเพศหญิง ร้อยละ 100 ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบจำแนกตามเพศ**

| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน (n=5)** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| เพศ |  |  |
|  - หญิง | 5 | 100.0 |
| * ชาย
 | 0 | 0.0 |

**อายุ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 60 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบจำแนกตามอายุ**

| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน (n=5)** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| อายุ |  |  |
|  20 - 30 ปี | 1 | 20.0 |
| 1. – 40 ปี
 | 1 | 20.0 |
|  41 – 50 ปี  | 3 | 60.0 |

**ประเภทผู้รับบริการ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ร้อยละ 60 รองลงมา คือ ลูกจ้างประจำ พนักงานกระทรวง ร้อยละ 20 ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

**ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภท**

| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน (n=5)** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| ประเภทผู้รับบริการ |  |  |
|  ข้าราชการ | 3 | 60.0 |
|  ลูกจ้างประจำ  | 1 | 20.0 |
|  พนักงานกระทรวง | 1 | 20.0 |

**ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ**

ความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็น ร้อยละ 98 ( ค่าเฉลี่ย = 4.90 ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา, ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร, ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ, ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไมซับซ้อน ( ค่าเฉลี่ย=5.00 ) รองลงมาคือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง ( ค่าเฉลี่ย = 4.80 ) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการประเมิน** | **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** | **รวม** | **ค่าเฉลี่ย****( X )** | **ค่าเบี่ยงเบน****(S.D.)** | **แปลผล** |
| จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) |  |  |  |
| 1.ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน | 4(80.0) | 1(20.0) |  |  |  | 5(100 ) | 4.80 | 0.44 | มาก |
| 2.ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา | 5(100) |  |  |  |  | 5(100 ) | 5.00 | 0.00 | มาก |
| 3.ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง | 4(80.0) | 1(20.0) |  |  |  | 5(100 ) | 4.80 | 0.44 | มาก |
| 4.ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร | 5(100) |  |  |  |  | 5(100 ) | 5.00 | 0.00 | มาก |
| **รายการประเมิน** | **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** | **รวม** | **ค่าเฉลี่ย****( X )** | **ค่าเบี่ยงเบน****(S.D.)** | **แปลผล** |
| จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน (%) | จำนวน (%) | จำนวน (%) |
| 5.ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | 5(100) |  |  |  |  | 5(100 ) | 5.00 | 0.00 | มาก |
| 6.ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไมซับซ้อน | 5(100) |  |  |  |  | 5(100) | 5.00 | 0.00 | มาก |
| รวม | รวม | 4.66 | 0.38 | มาก |

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

 ไม่มี

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*