**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานพัสดุ**

**ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา ประจำปี 2561**

การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานพัสดุ ศูนย์อนามัยที่ 9 ประจำปี 2561 มีวัตถุ- ประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของงานพัสดุ ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา โดยผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานพัสดุของศูนย์อนามัยที่ 9 ในปี 2561 จำนวน 12 คน

**แบบสอบถาม**

แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานพัสดุ

**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** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 58.3 และเพศหญิง ร้อยละ 41.7 ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบจำแนกตามเพศ**

| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน (n=12)** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| เพศ |  |  |
|  - ชาย | 7 | 58.3 |
|  - หญิง | 5 | 41.7 |

**อาชีพ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพตัวแทนขาย ร้อยละ 83.3 รองลงมา คือเจ้าของกิจการ ร้อยละ 16.7 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ**

| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน (n=12)** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| อาชีพ |  |  |
|  เจ้าของกิจการ | 2 | 16.7 |
|  ตัวแทนขาย  | 10 | 83.3 |

**ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ**

ความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็น ร้อยละ 90.2 และแยกระดับความพึงพอใจแต่ละด้านได้ดังนี้

 **ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( ค่าเฉลี่ย = 4.66 ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือ มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ( ค่าเฉลี่ย=4.66 ) รองลงมาคือ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติและมีความซื่อสัตย์ ( ค่าเฉลี่ย = 4.58 ) ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการประเมิน** | **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** | **รวม** | **ค่าเฉลี่ย****( X )** | **ค่าเบี่ยงเบน****(S.D.)** | **แปลผล** |
| จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) |  |  |  |
| 1.มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ | 8(66.7) | 4(33.3) |  |  |  | 12(100 ) | 4.66 | 0.49 | มาก |
| 2.มีการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 7(58.3) | 5(41.7) |  |  |  | 12(100 ) | 4.58 | 0.51 | มาก |
| 3.มีความซื่อสัตย์ | 7(58.3) | 5(41.7) |  |  |  | 12(100 ) | 4.58 | 0.51 | มาก |
| 4.การแต่งการสุภาพ เรียบร้อย | 8(66.7) | 4(33.3) |  |  |  | 12(100 ) | 4.66 | 0.49 | มาก |
| รวม |  |  |  |  |  |  | 4.66 | 0.38 | มาก |

**ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( ค่าเฉลี่ย = 4.33 ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือ ให้บริการอย่างเป็นระบบและขั้นตอน ( ค่าเฉลี่ย=4.58 ) รองลงมาคือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย= 4.41 ) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้ บริการ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการประเมิน** | **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** | **รวม** | **ค่าเฉลี่ย****( X )** | **ค่าเบี่ยงเบน****(S.D.)** | **แปลผล** |
| จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) |  |  |  |
| 1.ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน | 7(58.3) | 5(41.7) |  |  |  | 12(100 ) | 4.58 | 0.51 | มาก |
| 2.การให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา | 6(50.0) | 4(33.3) | 2(16.7) |  |  | 12(100 ) | 4.33 | 0.77 | มาก |
| 3.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ | 6(50.0) | 5(41.7) | 1(8.3) |  |  | 12(100 ) | 4.41 | 0.66 | มาก |
| 4.ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม | 5(41.7) | 3(25.0) | 4(33.3) |  |  | 12(100 ) | 4.08 | 0.90 | มาก |
| รวม |  |  |  |  |  |  | 4.33 | 0.68 | มาก |

**ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( ค่าเฉลี่ย = 4.54 ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ ( ค่าเฉลี่ย=4.58 ) รองลงมาคือ ความสะดวกในการให้บริการ( ค่าเฉลี่ย= 4.50 ) ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

**ตารางที่ 5** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำยวยความสะดวก

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการประเมิน** | **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** | **รวม** | **ค่าเฉลี่ย****( X )** | **ค่าเบี่ยงเบน****(S.D.)** | **แปลผล** |
| จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) |  |  |  |
| 1.ความสะดวกในการให้บริการ | 8(66.7) | 2(16.7) | 2(16.7) |  |  | 12(100 ) | 4.50 | 0.79 | มาก |
| 2.ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ | 8(66.7) | 3(25.0) | 1(8.3) |  |  | 12(100 ) | 4.58 | 0.66 | มาก |
| รวม |  |  |  |  |  |  | 4.54 | 0.68 | มาก |

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