**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานการเงินและบัญชี**

**ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา ประจำปี 2561**

การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานการเงินและบัญชี ศูนย์อนามัยที่ 9 ประจำปี 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของงานการเงินและบัญชี ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา โดยผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการเงินและบัญชีของศูนย์อนามัยที่ 9 ในปี 2561 จำนวน 14 คน

**แบบสอบถาม**

แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานการเงินและบัญชี

**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 64.3 และเพศหญิง ร้อยละ 35.7 ดังราย ละเอียดในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบจำแนกตามเพศ**

| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน (n=14)** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| เพศ |  |  |
| - ชาย | 9 | 64.3 |
| - หญิง | 5 | 35.7 |

**อายุ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี ร้อยละ 35.7 รองลงมาคือช่วงอายุ 41 – 50 ร้อยละ 28.6 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบจำแนกตามอายุ**

| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน (n=14)** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| อายุ |  |  |
| 20 – 30 ปี | 3 | 21.4 |
| 31 – 40 ปี | 5 | 35.7 |
| 41 – 50 ปี | 4 | 28.6 |
| 50 ปีขึ้นไป | 2 | 14.3 |

**การศึกษา**  พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 78.6

ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

**ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบจำแนกตามการศึกษา**

| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน (n=14)** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 1 | 7.1 |
| ปริญญาตรี | 11 | 78.6 |
| ปริญญาโท | 2 | 14.3 |
| ปริญญาเอก | 0 | 0.0 |

**อาชีพ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพพนักงานบริษัท / ห้างร้าน ร้อยละ 71.4 รองลงมา คือเจ้าของกิจการ ร้อยละ 28.6 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

**ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ**

| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน (n=14)** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| อาชีพ |  |  |
| เจ้าของกิจการ | 4 | 28.6 |
| พนักงานบริษัท / ห้างร้าน | 10 | 71.4 |

**ลักษณะงานที่ติดต่อกับแผนกการเงินและบัญชี** พบว่างานที่ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อกับแผนกการเงินและบัญชีมากที่สุด คือ รับบริการร้อยละ 57.1 รองลงมา คือ ประสานงาน ร้อยละ 50.0 ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

**ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานที่ติดต่อกับแผนกการเงินและบัญชี**

| **งานที่ติดต่อกับแผนกการเงินและบัญชี** | **จำนวน (n=14)** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| ขอข้อมูล | 1 | 7.1 |
| ประสานงาน | 7 | 50.0 |
| รับบริการ | 8 | 57.1 |
| ขอคำปรึกษา | 0 | 0.0 |

**ช่องทางการติดต่อกับแผนกการเงินและบัญชี** พบว่าช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อกับแผนกการเงินและบัญชีมากที่สุดคือ ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงาน ร้อยละ 100.0 รองลงมา คือทางโทรศัพท์ ร้อยละ 35.7 ดังรายละเอียดในตารางที่ 6

**ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกช่องทางการติดต่อ**

| **ช่องทางการติดต่อ** | **จำนวน (n=14)** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงาน | 14 | 100.0 |
| โทรศัพท์ | 5 | 35.7 |
| จดหมาย | 0 | 0.0 |
| หนังสือราชการ | 0 | 0.0 |
| E-mail | 1 | 7.1 |

**ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของแผนกการเงินและบัญชี** พบว่าช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับข้อมูลข่าวสารจากงานการเงินและบัญชีมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ ร้อยละ 92.9 ดังรายละเอียดในตารางที่ 7

**ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร**

| **ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร** | **จำนวน (n=14)** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| หนังสือราชการ | 2 | 14.3 |
| เว็บไซต์ | 0 | 0.0 |
| เจ้าหน้าที่ | 13 | 92.9 |

**ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ**

ความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็น ร้อยละ 86.2 และแยกระดับความพึงพอใจแต่ละด้านได้ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( ค่าเฉลี่ย = 4.35 ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือ มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย=4.57 ) รองลงมาคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ( ค่าเฉลี่ย = 4.42 ) ดังรายละเอียดในตารางที่ 8

**ตารางที่ 8** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการประเมิน** | **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** | **รวม** | **ค่าเฉลี่ย**  **( X )** | **ค่าเบี่ยงเบน**  **(S.D.)** | **แปลผล** |
| จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) |  |  |  |
| 1.เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ | 4  (28.6) | 10  (71.4) |  |  |  | 14  (100 ) | 4.28 | 0.46 | มาก |
| 2.มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ | 6  (42.9) | 8  (57.1) |  |  |  | 14  (100 ) | 4.57 | 0.51 | มาก |
| 3.มีการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4  (28.6) | 10  (71.4) |  |  |  | 14  (100 ) | 4.28 | 0.46 | มาก |
| 4.การแต่งการสุภาพ เรียบร้อย | 6  (42.9) | 8  (57.1) |  |  |  | 14  (100 ) | 4.42 | 0.51 | มาก |
| รวม |  |  |  |  |  |  | 4.35 | 0.41 | มาก |

**ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( ค่าเฉลี่ย = 4.25 ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือ ขั้นตอน ระเบียบ วิธี การขอรับบริการ ( ค่าเฉลี่ย=4.28 ) รองลงมาคือ ความถูกต้อง / ความชัดเจนของข้อมูลและคำแนะนำ( ค่าเฉลี่ย= 4.21 ) ดังรายละเอียดในตารางที่ 9

**ตารางที่ 9** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้ บริการ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการประเมิน** | **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** | **รวม** | **ค่าเฉลี่ย**  **( X )** | **ค่าเบี่ยงเบน**  **(S.D.)** | **แปลผล** |
| จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) |  |  |  |
| 1.ขั้นตอน ระเบียบ วิธีการขอรับบริการ | 5  (35.7) | 8  (57.1) | 1  (7.1) |  |  | 14  (100 ) | 4.28 | 0.61 | มาก |
| 2.ความรวดเร็วในการให้บริการ | 5  (35.7) | 5  (35.7) | 4  (28.6) |  |  | 14  (100 ) | 4.07 | 0.82 | มาก |
| 3.ความถูกต้อง / ความชัดเจนของข้อมูลและคำแนะนำ | 3  (21.4) | 11  (78.6) |  |  |  | 14  (100 ) | 4.21 | 0.42 | มาก |
| รวม |  |  |  |  |  |  | 4.25 | 0.47 | มาก |

**ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( ค่าเฉลี่ย = 4.35 ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ ( ค่าเฉลี่ย=4.42 ) รองลงมาคือ ความสะดวกในการให้บริการ( ค่าเฉลี่ย= 4.28 ) ดังรายละเอียดในตารางที่ 10

**ตารางที่ 10** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำยวยความสะดวก

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการประเมิน** | **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** | **รวม** | **ค่าเฉลี่ย**  **( X )** | **ค่าเบี่ยงเบน**  **(S.D.)** | **แปลผล** |
| จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) | จำนวน  (%) |  |  |  |
| 1.ความสะดวกในการให้บริการ | 6  (42.9) | 6  (42.9) | 2  (14.3) |  |  | 14  (100 ) | 4.28 | 0.72 | มาก |
| 2.ความสะอาดและความเป็นระเบียนของสถานที่ | 6  (42.9) | 8  (57.1) |  |  |  | 14  (100 ) | 4.42 | 0.51 | มาก |
| รวม |  |  |  |  |  |  | 4.35 | 0.56 | มาก |

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