

การขอรับบริการวัคซีน Sinopharm หรือวัคซีนทางเลือกอื่น ๆ เพื่อให้บริการแก่ประชาชน
ในเทศบาลตำบลหนองเสม็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ด้านที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ

เพศ	จำนวน
ชาย	๒๔
หญิง	๑๙
รวม	๔๓

ด้านที่ ๒ ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด		
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	๑๕	๒๗	๑	๐	๐	๔.๓๒	มาก
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๗	๒๕	๑	๐	๐	๔.๓๗	มาก
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	๑๕	๒๗	๑	๐	๐	๔.๓๒	มาก
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๔	๒๘	๑	๐	๐	๔.๓๐	มาก
รวม						๑๗.๓๑	๘๖.๕๕

ด้านที่ ๓ ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด		
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๖	๒๖	๑	๐	๐	๔.๓๕	มาก
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๗	๒๔	๒	๐	๐	๔.๓๕	มาก
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๗	๒๕	๑	๐	๐	๔.๓๗	มาก
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๕	๒๖	๒	๐	๐	๔.๓๐	มาก
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิว ก่อน-หลัง	๑๕	๒๗	๑	๐	๐	๔.๓๒	มาก
รวม						๒๑.๖๙	๘๖.๗๖

ด้านที่ ๔ ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด		
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๑๔	๒๖	๒	๑	๐	๔.๓๒	มาก
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๔	๒๖	๓	๐	๐	๔.๒๕	มาก
๓.มีการจัดผังการบริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๑๕	๒๕	๒	๑	๐	๔.๒๕	มาก
๔.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๗	๒๓	๒	๑	๐	๔.๓๐	มาก
รวม						๑๗.๑๒	๘๕.๖๐

จากตารางข้างต้น

ด้านที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ โดยผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน ๔๓ คน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชาย จำนวน ๒๔ คน เพศหญิง ๑๙ คน

ด้านที่ ๒ ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมพบว่ามีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น ๑๗.๑๒ มีค่าร้อยละ ๘๕.๖๐ ความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๒

ด้านที่ ๓ ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมพบว่ามีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น ๒๑.๖๙ มีค่าร้อยละ ๘๖.๗๖ ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๗

ด้านที่ ๔ ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมพบว่ามีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น ๑๗.๑๒ มีค่าร้อยละ ๘๕.๖๐ ความพึงพอใจมากที่สุด คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๒

๔ เก็บรวบรวมแบบประเมินและข้อมูลที่ได้จากแบบประเมิน

- เก็บรวบรวมแบบประเมินทั้งหมด ๔๓ ชุด
- บันทึกข้อมูลจากแบบประเมินทั้งหมด ๔๓ ชุด

๕ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมิน

- วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบประเมินโดยหาค่าร้อยละ
- วิเคราะห์ความพึงพอใจผลการดำเนินงานฯ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาและประเด็นการประเมิน โดยการหาค่าความพึงพอใจ แบ่งเป็นระดับ ดังนี้

น้อยที่สุด	=	๑
น้อย	=	๒
ปานกลาง	=	๓
มาก	=	๔
มากที่สุด	=	๕

- ได้แบ่งช่วงค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย	๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย	๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนค่าเฉลี่ย	๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตัวอย่างการคิด

$$= \frac{(๑๕ \times ๕) + (๒๗ \times ๔) + (๑ \times ๓) + (๐ \times ๒) + (๐ \times ๕) \times ๕}{๔๓ \times ๕}$$

$$๔๓ \times ๕$$

$$= \frac{๗๕ + ๑๐๘ + ๓ + ๐ + ๐ \times ๕}{๒๑๕} = ๔.๓๒$$

$$๒๑๕$$

$$= \frac{๑๗.๓๑ \times ๑๐๐}{๕} = ๘๖.๕๕$$

$$๕$$