

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ

การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง

การสำรวจความพึงพอใจเป็นการสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง ความผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ ราย สรุปผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน ประเมิน ๕ หัวข้อ ดังนี้

- ความพึงพอใจในความสะอาดของสถานที่
- ความพึงพอใจต่อระบบบัตรคิว
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่วี หนังสือพิมพ์
- ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจโดยภาพรวม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
๑.เพศ	๑๐๐	๑๐๐
๑.๑ ชาย	๓๘	๓๘
๑.๒ หญิง	๖๒	๖๒
๒.อายุ	๑๐๐	๑๐๐
๒.๑ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒
๒.๒ อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๓๘	๓๘
๒.๓ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๓๕	๓๕
๒.๔ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐	๑๐
๒.๕ อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๕
๓. ระดับการศึกษา	๑๐๐	๑๐๐
๓.๑ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช	๒๔	๒๔
๓.๒ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส	๔๒	๔๒
๓.๓ ปริญญาตรี	๒๘	๒๘
๓.๔ ปริญญาโท	๑	๑
๓.๕ ปริญญาเอก	๐	๐
๓.๖ อื่นๆ	๕	๕
๔.สถานภาพการทำงาน	๑๐๐	๑๐๐
๔.๑ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	๗	๗
๔.๒ ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ม.๓๓,ม.๓๙,ม.๔๐	๗๑	๗๑
๔.๓ นายจ้าง/ผู้ประกอบการ	๑๘	๑๘
๔.๔ อื่นๆ	๔	๔

จากตารางข้างต้นพบว่า

๑.เพศ ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

เพศหญิงมีจำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒

เพศชายมีจำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘

๒.อายุ ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุอยู่ระหว่าง

ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

อายุ ๒๑-๓๐ ปี ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘

อายุ ๓๑-๔๐ ปี ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕

อายุ ๔๑-๕๐ ปี ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐

อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕

๓.ระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช	๒๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส	๔๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๒
ปริญญาตรี	๒๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๘
ปริญญาโท	๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑
ปริญญาเอก	๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
อื่นๆ	๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕

๔.สถานภาพการทำงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพการทำงาน

ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗
ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ม.๓๓ ม.๓๙ ม.๔๐	๗๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗๑
นายจ้าง/ผู้ประกอบการ	๑๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๘
อื่นๆ	๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ความพึงพอใจในความสะอาด ของสถานที่	๗๘	๒๐	๒	๐	๐	๔.๗๖	มากที่สุด	๙๕.๒
ความพึงพอใจต่อระบบบัตรคิว	๘๒	๑๗	๑	๐	๐	๔.๘๑	มากที่สุด	๙๖.๒
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ทีวี ฯลฯ	๘๙	๗	๔	๐	๐	๔.๘๕	มากที่สุด	๙๗.๐
ความพึงพอใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๑๕	๖๒	๒๐	๓	๐	๓.๘๙	มาก	๗๗.๘
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	๓๙	๕๘	๓	๐	๐	๔.๓๑	มาก	๘๖.๒

หมายเหตุ

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

- คะแนน ๔.๕๑ – ๕.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- คะแนน ๓.๕๑ – ๔.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- คะแนน ๒.๕๑ – ๓.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- คะแนน ๑.๕๑ – ๒.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- คะแนน ๑.๐๐ – ๑.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ๕ หัวข้อ ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจในความสะดวกของสถานที่ ๒) ความพึงพอใจต่อระบบบัตรคิว ๓) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ทีวี หนังสือพิมพ์ ๔) ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๕) ความพึงพอใจโดยภาพรวม สรุปผลประเมินดังนี้

๑. ความพึงพอใจในความสะดวกของสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๗๖ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒

๒. ความพึงพอใจต่อระบบบัตรคิวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๘๑ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒

๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ทีวี หนังสือพิมพ์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๘๕ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐

๔. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๓.๘๙ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘

๕. ความพึงพอใจโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๗๖ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒

