

## สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การสำรวจความพึงพอใจเป็นการสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีผู้ตอบแบบสอบถาม 50 ราย สรุปผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน ประเมิน 5 หัวข้อ ดังนี้

- ความพึงพอใจในความสะดวกของสถานที่
- ความพึงพอใจต่อระบบบริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ทวี หนังสือพิมพ์
- ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจโดยรวม

## การวิเคราะห์ข้อมูล

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ	50	100
1.1 ชาย	21	42
1.2 หญิง	29	58
2. อายุ	50	100
2.1 15-19 ปี	0	0
2.2 20-29 ปี	16	32
2.3 30-39 ปี	14	28
2.4 40-49 ปี	8	16
2.5 50-59 ปี	9	18
2.6 60 ปีขึ้นไป	3	6
3. สถานภาพการทำงาน	50	100
3.1 ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ พนักงานของรัฐ	2	4
3.2 พนักงาน/ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน	21	42
3.3 นายจ้าง/ผู้ประกอบการ	2	4
3.4 ผู้ประกอบอาชีพอิสระ/มาตรา40	13	26
3.5 ประชาชนผู้มาติดต่อทั่วไป	11	22
3.6 อื่นๆ	1	2

### จากตารางข้างต้นพบว่า

1. เพศ ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน 29 คน เพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 58 และ ร้อยละ 42 ตามลำดับ

2. **อายุ** ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 20-29 ปี มีจำนวน 16 คน อายุระหว่าง 30-39 ปี มีจำนวน 14 คน อายุระหว่าง 50-59 ปี มีจำนวน 9 คน อายุระหว่าง 40-49 ปี มีจำนวน 8 คน และอายุ 60 ปีขึ้นไปมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ร้อยละ 28 ร้อยละ 18 ร้อยละ 16 และ ร้อยละ 6 ตามลำดับ
3. **สถานภาพการทำงาน** ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงาน/ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน จำนวน 21 คน ผู้ประกอบอาชีพอิสระ/มาตรา40 จำนวน 13 คน ประชาชนผู้มาติดต่อทั่วไป จำนวน 11 คน ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานของรัฐ จำนวน 2 คน นายจ้าง/ผู้ประกอบการ จำนวน 2 คน และ อื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 42 ,ร้อยละ 26, ร้อยละ 22 , ร้อยละ 4 , ร้อยละ 4 และร้อยละ 2 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความพึงพอใจในความสะอาดของสถานที่	30	19	1	0	0	4.58	มากที่สุด	91.60
ความพึงพอใจต่อระบบบัตรคิว	27	21	2	0	0	4.50	มาก	90.00
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่วี หนังสือพิมพ์	31	15	4	0	0	4.54	มากที่สุด	90.80
ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	31	17	2	0	0	4.58	มากที่สุด	91.60
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	34	12	4	0	0	4.60	มากที่สุด	92.00

### \*หมายเหตุ

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

คะแนน 4.51-5.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

คะแนน 3.51-4.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

คะแนน 2.51-3.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนน 1.51-2.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

คะแนน 1.00-1.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

## จกตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 5 หัวข้อ ได้แก่ 1)ความพึงพอใจในความสะอาดของสถานที่ , 2)ความพึงพอใจต่อระบบบัตรคิว , 3)ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ทีวี หนังสือพิมพ์ 4)ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 5)ความพึงพอใจโดยภาพรวม โดยผลประเมิน หัวข้อที่ 1 ความพึงพอใจในความสะอาดของสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.60 , หัวข้อที่ 2 ความพึงพอใจต่อระบบบัตรคิว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.50 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 90.00 , หัวข้อที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ทีวี หนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 , หัวข้อที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.60 และหัวข้อที่ 5 ความพึงพอใจโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.60 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00

