

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการห้องประชุม
องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

ตารางที่ ๑.๑ แสดงจำนวนผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	๔๕	๔๕
เพศหญิง	๕๕	๕๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด (๕๕ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๕๕) รองลงมาคือ เพศชาย (๔๕ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๔๕)

ตารางที่ ๑.๒ แสดงจำนวนผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕
ระหว่าง ๒๐-๓๕ ปี	๕๐	๕๐
ระหว่าง ๓๖-๔๙ ปี	๔๒	๔๒
ตั้งแต่ ๕๐ ปี ขึ้นไป	๓	๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง ๒๐-๓๕ ปีมากที่สุด (๕๐ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๕๐) รองลงมาคือ อายุระหว่าง ๓๖-๔๙ ปี (๔๒ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๔๒) รองลงมาอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี (๕ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๕) และอายุตั้งแต่ ๕๐ ปี ขึ้นไป น้อยที่สุด (๓ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๓)

ตารางที่ ๑.๓ แสดงจำนวนผู้ใช้ข้อมูลจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษา	๑๐	๑๐
ปวช./ปวส.	๓๗	๓๗
อนุปริญญา	๗	๗
ปริญญาตรี	๔๐	๔๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕
อื่น ๆ	๑	๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตาราง...

จากตารางที่ ๑.๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ปริญญาตรีมากที่สุด (๔๐ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๔๐) รองลงมาคือ ปวช./ปวส. (๓๗ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๓๗) รองลงมาคือ มัธยมศึกษา (๑๐ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๐) รองลงมาคือ อนุปริญญา (๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗) รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี (๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕) และน้อยที่สุดคือ อื่น ๆ (๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑)

ตารางที่ ๑.๔ แสดงจำนวนผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	๖๒	๖๒
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๒	๑๒
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๑๐
นักเรียน/นักศึกษา	๙	๙
รับจ้างทั่วไป	๗	๗
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐมากที่สุด ๖๒ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๒) รองลงมาคือ ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน (๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒) รองลงมา คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว (๑๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๐) รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา (๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙) และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป น้อยที่สุด คือ (๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗)

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒.๑ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ						
๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	๓๐ คน (๓๐ %)	๖๓ คน (๖๓ %)	๕ คน (๕ %)	๒ คน (๒ %)		๔.๒๑ (ระดับมาก)
๒) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรในการให้บริการ	๒๗ คน (๒๗ %)	๖๒ คน (๖๒ %)	๑๑ คน (๑๑ %)			๔.๑๖ (ระดับมาก)
๓) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔๓ คน (๔๓ %)	๓๖ คน (๓๖ %)	๔ คน (๔ %)			๔.๑๘ (ระดับมาก)
๔) เจ้าหน้าที่ประจำและพร้อมให้บริการตลอดเวลา	๓๘ คน (๓๘ %)	๓๕ คน (๓๕ %)	๒๒ คน (๒๒ %)	๕ คน (๕ %)		๔.๐๖ (ระดับมาก)
๕) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่จะให้บริการ	๓๔ คน (๓๓ %)	๕๒ คน (๕๒ %)	๑๓ คน (๑๓ %)	๑ คน (๑ %)		๔.๑๙ (ระดับมาก)

๒.๒ ด้านอุปกรณ์...

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒.๒ ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์						
๑) ความเพียงพอของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	๓๒ คน (๓๒ %)	๔๗ คน (๔๗ %)	๒๐ คน (๒๐ %)	๑ คน (๑ %)		๔.๑๐ (ระดับมาก)
๒) ระบบเสียงและเครื่องขยายเสียงในห้องประชุมเหมาะสม ฟังชัดเจน	๓๔ คน (๓๔ %)	๕๖ คน (๕๖ %)	๙ คน (๙ %)	๑ คน (๑ %)		๔.๒๓ (ระดับมาก)
๓) ระบบเครื่องฉายมีคุณภาพดี ภาพคมชัด สีสด ถูกต้อง ภาพไม่บิดเบี้ยว	๔๒ คน (๔๒ %)	๔๑ คน (๔๑ %)	๑๗ คน (๑๗ %)			๔.๒๕ (ระดับมาก)
๔) สภาพไมค์ลอย/ไมโครโฟนในห้องประชุม	๔๑ คน (๔๑ %)	๔๗ คน (๔๗ %)	๑๐ คน (๑๐ %)	๒ คน (๒ %)		๔.๒๗ (ระดับมาก)
๕) สภาพกระดานไวท์บอร์ดในห้องประชุม	๔๑ คน (๔๑ %)	๔๐ คน (๔๐ %)	๑๓ คน (๑๓ %)	๖ คน (๖ %)		๔.๑๖ (ระดับมาก)
๖) มีการเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ทัศนูปกรณ์	๓๗ คน (๓๗ %)	๕๕ คน (๕๕ %)	๘ คน (๘ %)			๔.๒๙ (ระดับมาก)
๒.๓ ด้านสถานที่						
๑) ขนาดของห้องประชุมเหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ	๔๒ คน (๔๒ %)	๔๕ คน (๔๕ %)	๑๒ คน (๑๒ %)	๑ คน (๑ %)		๔.๒๘ (ระดับมาก)
๒) แสงสว่างในห้องประชุมมีความเหมาะสม	๕๐ คน (๕๐ %)	๓๙ คน (๓๙ %)	๑๐ คน (๑๐ %)	๑ คน (๑ %)		๔.๓๘ (ระดับมาก)
๓) อากาศและระบบระบายอากาศในห้องประชุมมีความเหมาะสม	๓๑ คน (๓๑ %)	๕๘ คน (๕๘ %)	๙ คน (๙ %)	๒ คน (๒ %)		๔.๑๘ (ระดับมาก)
๔) สภาพโต๊ะ เก้าอี้ของห้องประชุมมีความเหมาะสม	๓๒ คน (๓๒ %)	๕๒ คน (๕๒ %)	๑๔ คน (๑๔ %)	๒ คน (๒ %)		๔.๑๔ (ระดับมาก)
๕) ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก	๔๖ คน (๔๖ %)	๔๖ คน (๔๖ %)	๗ คน (๗ %)	๑ คน (๑ %)		๔.๓๗ (ระดับมาก)
๖) พื้นที่ทั้งภายในห้องประชุม ทางเดิน และภายนอกอาคารสะอาด	๔๑ คน (๔๑ %)	๔๔ คน (๔๔ %)	๑๓ คน (๑๓ %)	๒ คน (๒ %)		๔.๒๔ (ระดับมาก)
๒.๔ สรุปโดยภาพรวมทั้งหมด						
ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี	๒๕ คน (๒๕ %)	๖๕ คน (๖๕ %)	๑๐ คน (๑๐ %)			๔.๑๕ (ระดับมาก)

จากตาราง...

จากตารางที่ ๒ พบว่า

๒.๑ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ระดับมาก จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓ ระดับปานกลาง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ และระดับน้อย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

๒) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรในการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗ ระดับมาก จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒ และระดับปานกลาง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑

๓) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓ ระดับมาก จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ ระดับปานกลาง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ และระดับน้อย จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔

๔) เจ้าหน้าที่อยู่ประจำและพร้อมให้บริการตลอดเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘ ระดับมาก จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ ระดับปานกลาง จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ และระดับน้อย จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕

๕) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่จะให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔ ระดับมาก จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒ ระดับปานกลาง จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓ และระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

๒.๒ ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์

๑) ความเพียงพอของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ระดับมาก จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ ระดับปานกลาง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

๒) ระบบเสียงและเครื่องขยายเสียงในห้องประชุมเหมาะสม ฟังชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔ ระดับมาก จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ระดับปานกลาง จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙ และระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

๓) ระบบเครื่องฉายมีคุณภาพดี ภาพคมชัด สีสันทัดต้อง ภาพไม่บิดเบี้ยว ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒ ระดับมาก จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑ และระดับปานกลาง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗

๔) สภาพไมค์ลอย/ไมโครโฟนในห้องประชุม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑ ระดับมาก จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ ระดับปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และระดับน้อย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

๕) สภาพ...

๕) สภาพกระดานไวท์บอร์ดในห้องประชุม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑ ระดับมาก จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ระดับปานกลาง จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓ และระดับน้อย จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖

๖) มีการเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ทัศนูปกรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗ ระดับมาก จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ และระดับปานกลาง จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘

๒.๓. ด้านสถานที่

๑) ขนาดของห้องประชุมเหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒ ระดับมาก จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ ระดับปานกลาง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และระดับน้อย ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

๒) แสงสว่างในห้องประชุมมีความเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ระดับมาก จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙ ระดับปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และระดับน้อย ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

๓) อากาศและระบบระบายอากาศในห้องประชุมมีความเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑ ระดับมาก จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘ ระดับปานกลาง จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙ และระดับน้อย ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

๔) สภาพโต๊ะ เก้าอี้ของห้องประชุมมีความเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ระดับมาก จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒ ระดับปานกลาง จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ และระดับน้อย ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

๕) ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ ระดับมาก จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ ระดับปานกลาง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ และระดับน้อย ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

๖) พื้นที่ทั้งภายในห้องประชุม ทางเดินและภายนอกอาคารสะอาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑ ระดับมาก จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ ระดับปานกลาง จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓ และระดับน้อย ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

๒.๔ สรุปโดยภาพรวมทั้งหมด ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ระดับมาก จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕ และระดับปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐

สรุปค่าประเมินรวม : ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ได้เท่ากับ ๘๔ เปอร์เซนต์ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เกณฑ์การให้...

เกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมินผลร้อยละ

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
ร้อยละ ๙๐ – ๑๐๐	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ร้อยละ ๘๐ – ๘๙	ความพึงพอใจระดับมาก
ร้อยละ ๗๐ – ๗๙	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
ร้อยละ ๖๐ – ๖๙	ความพึงพอใจระดับน้อย
ร้อยละ ๕๐ – ๕๙	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมินผลแบบค่าเฉลี่ย

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับความพึงพอใจระดับคะแนนเฉลี่ย
ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย ๐.๐๐ – ๑.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

*** คะแนนค่าเฉลี่ยทั้งหมด จำนวน ๑๘ ข้อ ได้เท่ากับ ๔.๒๑ อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีข้อเสนอแนะแต่อย่างใด

สูตรร้อยละของความพึงพอใจ

$$\frac{(B \times 100)}{A}$$

A

B คือ คะแนนที่ได้ในแต่ละข้อ

โดย A คือ ค่าคะแนนมากที่สุด x จำนวนข้อในแบบสอบถาม x ด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

$$๗,๕๘๔ \times ๑๐๐ = ๗๕๘,๔๐๐$$

$$๕ \times ๑๘ \times ๑๐๐ = ๙,๐๐๐$$

$$๘๔.๒๗ \%$$