

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามภายในหน่วยงานกองการศึกษา เทศบาลนครแม่สอด

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

ต่ำกว่า ๑.๕๐ หมายถึง น้อยที่สุด

๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง น้อย

๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ปานกลาง

๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง มาก

๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มากที่สุด

๑.๑ ภาพรวมความพึงพอใจต่อหน่วยงาน

ลำดับ	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑	ด้านขั้นตอนกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๗	๐.๕๖	มาก
๒	ด้านผู้ให้บริการ	๔.๑๖	๐.๕๗	มาก
๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๙	๐.๕๓	มาก
รวม		๔.๑๒	๐.๕๖	มาก

ตารางที่ ๑ ความพึงพอใจต่อหน่วยงาน (N=๘๑)

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ ๑ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจต่อหน่วยงานของกองการศึกษา เทศบาลนครแม่สอดในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๒$, S.D.=๐.๕๖) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือรายการที่ ๒ ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๑๖$, S.D.=๐.๕๗) รองลงมาคือรายการที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๔.๐๙$, S.D.=๐.๕๓) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือรายการที่ ๑ ด้านขั้นตอนกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๐๗$, S.D.=๐.๕๖) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้ที่ใช้บริการภายในกองการศึกษา เทศบาลนครแม่สอด มีความพึงพอใจเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นถึงผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการด้านต่างๆแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๑.๒ ภาพรวมความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับ	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๐	๐.๕๘	มาก
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๔.๑๐	๐.๕๔	มาก
๓	มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๔.๐๒	๐.๕๒	มาก
๔	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง	๔.๐๗	๐.๖๒	มาก
รวม		๔.๐๗	๐.๕๖	มาก

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (N=๘๑)

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ ๒ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจต่อหน่วยงานของกองการศึกษา เทศบาลนครแม่สอด ด้านขั้นตอนกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๗$, S.D=๐.๕๖) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดมีค่าเท่ากันจำนวน ๒ รายการคือรายการที่ ๑ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๑๐$, S.D=๐.๕๘) และรายการที่ ๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = ๔.๑๐$, S.D=๐.๕๔) รองลงมาคือรายการที่ ๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง ($\bar{X} = ๔.๐๗$, S.D=๐.๖๒) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือรายการที่ ๓ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = ๔.๐๒$, S.D=๐.๕๒)

๑.๓ ภาพรวมความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ

ลำดับ	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑	ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๔.๒๐	๐.๕๘	มาก
๒	แต่งการเหมาะสม มีบุคลิกลักษณะและท่าทางที่สุภาพ	๔.๑๒	๐.๕๗	มาก
๓	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๑๙	๐.๕๒	มาก
๔	มีความรู้ สามารถให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น แนะนำ ฯ	๔.๑๗	๐.๕๘	มาก
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔.๑๒	๐.๖๐	มาก
		๔.๑๖	๐.๕๗	

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ (N=๘๑)

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ ๓ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจต่อหน่วยงานของกองการศึกษา เทศบาลนครแม่สอด ด้านความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๖, S.D=๐.๕๗$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือรายการที่ ๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง ($\bar{X} = ๔.๒๐, S.D=๐.๕๘$) รองลงมาคือรายการที่ ๓ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = ๔.๑๙, S.D=๐.๕๒$) รองลงมาคือรายการที่ ๔ มีความรู้ สามารถให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น แนะนำ ฯ ($\bar{X} = ๔.๑๗, S.D=๐.๕๘$) และรายการที่ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดมี ๒ รายการคือ รายการที่ ๒ แต่งการเหมาะสม มีบุคลิกลักษณะและท่าทางที่สุภาพ ($\bar{X} = ๔.๑๒, S.D=๐.๕๗$) และรายการที่ ๕ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = ๔.๑๒, S.D=๐.๖๐$)

๑.๔ ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลำดับ	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๑๑	๐.๕๒	มาก
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ห้องน้ำ	๔.๑๕	๐.๕๕	มาก
๓	คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ	๔.๐๒	๐.๕๒	มาก
รวม		๔.๐๙	๐.๕๓	มาก

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=๘๑)

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ ๔ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจต่อหน่วยงานของกองการศึกษาเทศบาลนครแม่สอด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๙$, S.D=๐.๕๓) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือรายการที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ห้องน้ำ ($\bar{X} = ๔.๑๕$, S.D=๐.๕๕) และรายการที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = ๔.๑๑$, S.D=๐.๕๒) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือรายการที่ ๓ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ($\bar{X} = ๔.๐๒$, S.D=๐.๕๒)