

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของแผนกงานยานพาหนะ กองกลาง
(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

ตามที่แผนกงานยานพาหนะ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ของแผนกงานยานพาหนะ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจจำนวน ๒๐๐ คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ประเมินได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย

รายงานผลข้อมูล จะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๕ ระดับความคิดเห็น คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการยานพาหนะ ของแผนกงานยานพาหนะ มีดังนี้
คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการยานพาหนะ ในระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการยานพาหนะ ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการยานพาหนะ ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการยานพาหนะ ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการยานพาหนะ ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๑. สรุปจำนวนและร้อยละสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑.๑ เพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|---------------|--------|
| ชาย | ๖๘ | ๓๖.๐๐ |
| หญิง | ๑๓๒ | ๖๔.๐๐ |
| รวม | ๒๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๑.๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๑๓๒ คนและเพศชายจำนวน ๖๘ คน

ตารางที่ ๑.๒ สถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------|---------------|--------|
| ข้าราชการ | ๔๓ | ๒๑.๐๐ |
| ลูกจ้างประจำ | ๗ | ๓.๐๐ |
| พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา | ๕๔ | ๒๘.๐๐ |
| ลูกจ้างเงินรายได้ | ๗๐ | ๓๖.๐๐ |
| นักศึกษา | ๒๔ | ๑๑.๐๐ |
| อื่นๆ | ๒ | ๑ |
| รวม | ๒๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๑.๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพเป็นลูกจ้างเงินรายได้ จำนวน ๗๐ คน รองลงมาเป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน ๕๔ คน เป็นข้าราชการ จำนวน ๔๓ คน นักศึกษา จำนวน ๒๔ คน ลูกจ้างประจำ จำนวน ๗ คน และอื่นๆ จำนวน ๒ คน ตามลำดับ

ตารางที่ ๑.๓ อายุ

| สถานภาพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------|---------------|--------|
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๑๐ | ๕.๐๐ |
| ๒๐-๓๐ ปี | ๕๕ | ๒๘.๕๐ |
| ๓๑-๔๐ ปี | ๘๐ | ๔๐.๐๐ |
| ๔๑ ปีขึ้นไป | ๕๕ | ๒๗.๕๐ |
| รวม | ๒๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๑.๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๘๐ คน มีอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๕๕ คน มีอายุ ๔๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๕ คน และมีต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๐ คน ตามลำดับ

ตารางที่ ๑.๔ การศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|---------------|--------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | ๑๙ | ๙.๐๐ |
| ปริญญาตรี | ๙๘ | ๔๙.๐๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๘๓ | ๔๒.๐๐ |
| รวม | ๒๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๑.๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๙๘ คน จบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน ๘๓ คน และจบการศึกษาระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๙ คน

ตารางที่ ๑.๕ จำนวนครั้งที่ใช้บริการยานพาหนะ / ภาคเรียน

| ความถี่ในการใช้บริการยานพาหนะ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------|---------------|--------|
| น้อยกว่า ๕ ครั้ง | ๙๐ | ๔๕.๐๐ |
| ๕ - ๑๐ ครั้ง | ๖๕ | ๓๒.๕๐ |
| ๑๐ ครั้งขึ้นไป | ๔๕ | ๒๒.๕๐ |
| รวม | ๒๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๑.๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยใช้บริการยานพาหนะน้อยกว่า ๕ ครั้ง จำนวน ๙๐ คน เคยใช้บริการยานพาหนะ ๕-๑๐ ครั้ง จำนวน ๖๕ คน และ ๑๐ ครั้งขึ้นไป จำนวน ๔๕ คน

ตารางที่ ๒. สรุปร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการให้บริการยานพาหนะ

| ปัจจัยต่อการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | รวม | ค่าเฉลี่ย | ระดับ |
|---|------------------|---------|-------------|----------|----------------|--------|-----------|-------|
| | มากที่สุด (๕) | มาก (๔) | ปานกลาง (๓) | น้อย (๒) | น้อยที่สุด (๑) | | | |
| ๑. ความเหมาะสมของสถานที่ในการติดต่อฝ่ายยานพาหนะ | ๓๖.๕๐ | ๕๖.๐๐ | ๑๑.๕๐ | ๓.๐๐ | ๓.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๔.๑๐ | มาก |
| ๒. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการเบิกจ่ายตามสิทธิ์ขั้นตอนการปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการติดต่อขอใช้ยานพาหนะ | ๓๓.๐๐ | ๕๖.๐๐ | ๑๗.๕๐ | ๑.๕๐ | ๒.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๔.๐๗ | มาก |
| ๓. ท่านมีความพึงพอใจในสภาพของยานพาหนะระดับใด | ๕๒.๕๐ | ๓๘.๐๐ | ๑๗.๕๐ | ๑.๕๐ | ๐.๕ | ๑๐๐.๐๐ | ๔.๒๑ | มาก |
| ๔. ท่านเห็นว่าการรักษาความสะอาดการบำรุงรักษารถเป็นอย่างไร | ๔๓.๐๐ | ๔๐.๐๐ | ๑๖.๕๐ | - | ๐.๕ | ๑๐๐.๐๐ | ๔.๒๕ | มาก |
| ๕. ท่านเห็นว่าสภาพร่างกายของพนักงานขับรถมีความพร้อม | ๕๐.๕๐ | ๓๕.๕๐ | ๑๓.๕๐ | - | ๐.๕ | ๑๐๐.๐๐ | ๔.๓๖ | มาก |
| ๖. ท่านเห็นว่าการแต่งกายของพนักงานขับรถเป็นอย่างไร | ๔๕.๐๐ | ๓๙.๕๐ | ๑๑.๐๐ | - | ๐.๕ | ๑๐๐.๐๐ | ๔.๓๗ | มาก |
| ๗. ท่านเห็นว่าการรักษารายทอของพนักงานขับรถเป็นอย่างไร | ๕๓.๐๐ | ๓๕.๕๐ | ๑๑.๐๐ | - | ๐.๕ | ๑๐๐.๐๐ | ๔.๔๑ | มาก |
| ๘. ท่านเห็นว่าการตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถเป็นอย่างไร | ๕๓.๐๐ | ๓๕.๐๐ | ๑๑.๕๐ | - | ๐.๕ | ๑๐๐.๐๐ | ๔.๔๐ | มาก |
| ๙. ท่านเห็นว่าการใช้ความเร็วขับรถของพนักงานขับรถเป็นอย่างไร | ๔๐.๐๐ | ๔๕.๐๐ | ๑๔.๕๐ | - | ๐.๕ | ๑๐๐.๐๐ | ๔.๒๔ | มาก |
| ๑๐. ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกงานยานพาหนะโดยรวมเป็นอย่างไร | ๓๙.๕๐ | ๔๓.๐๐ | ๑๖.๐๐ | - | ๑.๕๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๔.๑๙ | มาก |

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านการตรงต่อเวลาและรักษารายทอของพนักงานขับรถแผนกงานยานพาหนะ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

สรุปความพึงพอใจในการให้บริการยานพาหนะ ของฝ่ายยานพาหนะ

$$\frac{\text{ค่าเฉลี่ยทั้งหมด}}{\text{ปัจจัยต่อการให้บริการ (๑๐ ข้อ)}} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของปัจจัยต่อการให้บริการ}}{๑๐} = \frac{๔๒.๖๐}{๑๐} = ๔.๒๖$$

$$\text{ร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของปัจจัยต่อการให้บริการ} \times ๑๐๐}{๕}$$

$$\text{ร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} = \frac{๔.๒๖ \times ๑๐๐}{๕} = ๘๕.๒๐$$



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ แผนกงานยานพาหนะ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ กองกลาง โทร.๒๒๓๕

ที่ มทร.อีสาน ๑๑๑๘/๑๑๔๖

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการยานพาหนะ

เรียน ผู้อำนวยการกองกลาง

ด้วย แผนกงานยานพาหนะ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ กองกลาง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยานพาหนะ โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น ๒๐๐ คน ซึ่งเป็นผู้รับบริการจริง ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕ คิดเป็นค่าเฉลี่ยได้เท่ากับ ๔.๒๖ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ สรุปผู้ให้บริการยานพาหนะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

ในการนี้ แผนกงานยานพาหนะ จึงขอรายงานผล การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกงานยานพาหนะ รายละเอียดตามแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุณี เชิดสันเทียะ)

หัวหน้าแผนกงานยานพาหนะ

(นายธนภัทร คุ่มพินไวย)

หัวหน้างานอาคารสถานที่และยานพาหนะ

6 ต.ค. 2565

(นายวัตนกิติ์ สุขมากสิน)

นักวิชาการศึกษาชำนาญการ

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองกลาง

6 ต.ค. 2565