

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ศูนย์แสดงและจำหน่ายสินค้าพื้นเมือง
หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์

กองสวัสดิการสังคม
องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

ศูนย์แสดงและจำหน่ายสินค้าพื้นเมือง หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

การดำเนินการให้บริการของศูนย์แสดงและจำหน่ายสินค้าพื้นเมือง หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ใน ห้วงเดือนเมษายน 2564 – กันยายน 2564 ดำเนินการสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และได้สอบถามความพึงพอใจ ผู้รับบริการ เพื่อประเมินระดับความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ลูกค้ายูรับบริการศูนย์แสดงและจำหน่ายสินค้าพื้นเมือง หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ จำนวน 140 คน

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม Microsoft excel และเสนอผลในรูปร้อยละ ค่าเฉลี่ย แปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

ผลการประเมิน

ผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจลูกค้าผู้รับบริการศูนย์แสดงและจำหน่ายสินค้าพื้นเมือง หนึ่งผลิตภัณฑ์ ปีงบประมาณ 2564

1. ความถี่ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพของผู้รับบริการ รายละเอียดปรากฏดังตาราง 1-4

ตาราง 1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	48	34.29
หญิง	92	65.71
รวม	140	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าข้อมูลทั่วไปส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 65.71 เป็นเพศชาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 34.29

ตาราง 2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	14	10.00
21 - 40 ปี	57	40.71
41-60 ปี	51	36.43
60 ปีขึ้นไป	18	12.86
รวม	140	100.00

จากตาราง 2 พบว่าข้อมูลทั่วไป ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 21 - 40 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 40.71 รองลงมาคือ 41 - 60 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 36.43 และน้อยสุดคือต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตาราง 3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ประถมศึกษา	12	8.57
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	65	46.43
ปริญญาตรี	59	42.14
สูงกว่าปริญญาตรี	4	2.86
อื่นๆ	-	-
รวม	140	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ข้อมูลทั่วไป ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 65 คน

คิดเป็นร้อยละ 64.43 รองลงมาในระดับปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 42.14 และน้อยสุดคือระดับ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86

ตาราง 4 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
เกษตรกร	11	7.86
นักเรียน/นักศึกษา	28	20.00
บุคคลทั่วไป	51	36.43
ผู้บริหาร/ข้าราชการ	50	35.71
อื่นๆ		
รวม	140	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ข้อมูลทั่วไป ส่วนใหญ่มีสถานภาพบุคคลทั่วไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 36.43 รองลงมาคือผู้บริหาร/ข้าราชการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 และน้อยสุดคือเกษตรกร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.86

2 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ภาพรวมทุกด้าน

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	
	\bar{X}	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ		
1.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.45	มาก
1.2 การติดป้ายราคาและรายละเอียดสินค้า	4.36	มาก
1.3 การให้บริการ สอบถาม และแนะนำสินค้า	4.44	มาก
1.4 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.44	มาก
รวมค่าเฉลี่ยด้านขั้นตอนในการให้บริการ	4.42	มาก
2. ด้านการจัดตกแต่งร้านและการจัดวางสินค้า		
2.1 ความหลากหลายของสินค้าที่นำมาวางจำหน่าย	4.39	มาก
2.2 จัดสินค้าเป็นหมวดหมู่สามารถมองเห็นได้ง่าย	4.56	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยด้านการจัดตกแต่งร้านและการจัดวางสินค้า	4.48	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.45	มาก

จากตาราง 5 พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดสินค้าเป็นหมวดหมู่สามารถมองเห็นได้ง่าย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.56

รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.45 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การติดป้ายราคาและรายละเอียดสินค้า ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.36

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ควรมีถุงใบใหญ่สำหรับลูกค้าในกรณีซื้อหลายๆ ถุง
2. การจัดร้านค้าดูดี
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้กับนักท่องเที่ยวและประชาชนมาชมและสนับสนุนจับจ่ายซื้อสินค้า เป็นการกระจายรายได้ให้กับท้องถิ่นและชุมชน
4. อยากให้เพิ่มสินค้าให้มากกว่านี้
5. ให้มีสินค้าที่หลากหลาย
6. เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็วและเป็นกันเอง
7. มีความประทับใจในบริการของเจ้าหน้าที่ทุกคน

ประเมินแบบสอบถาม

ความพึงพอใจผู้ใช้บริการศูนย์แสดงและจำหน่ายสินค้าพื้นเมือง หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ปี งบ 2564

ตอนที่ 1

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ	ชาย	48	34.29
	หญิง	92	65.71
	รวม	140	100.00
อายุ	อายุต่ำกว่า 20 ปี	14	10.00
	อายุ 21 - 40 ปี	57	40.71
	อายุ 41 - 60 ปี	51	36.43
	อายุ 60 ปีขึ้นไป	18	12.86
	รวม	140	100.00
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	12	8.57
	มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	65	46.43
	ปริญญาตรี	59	42.14
	สูงกว่าปริญญาตรี	4	2.86
	อื่นๆ		
	รวม	140	100.00
สถานภาพ	เกษตรกร	11	7.86
	นักเรียน/นักศึกษา	28	20.00
	บุคคลทั่วไป	51	36.43
	ผู้บริหาร/ข้าราชการ	50	35.71
	อื่นๆ		
	รวม	140	100.00

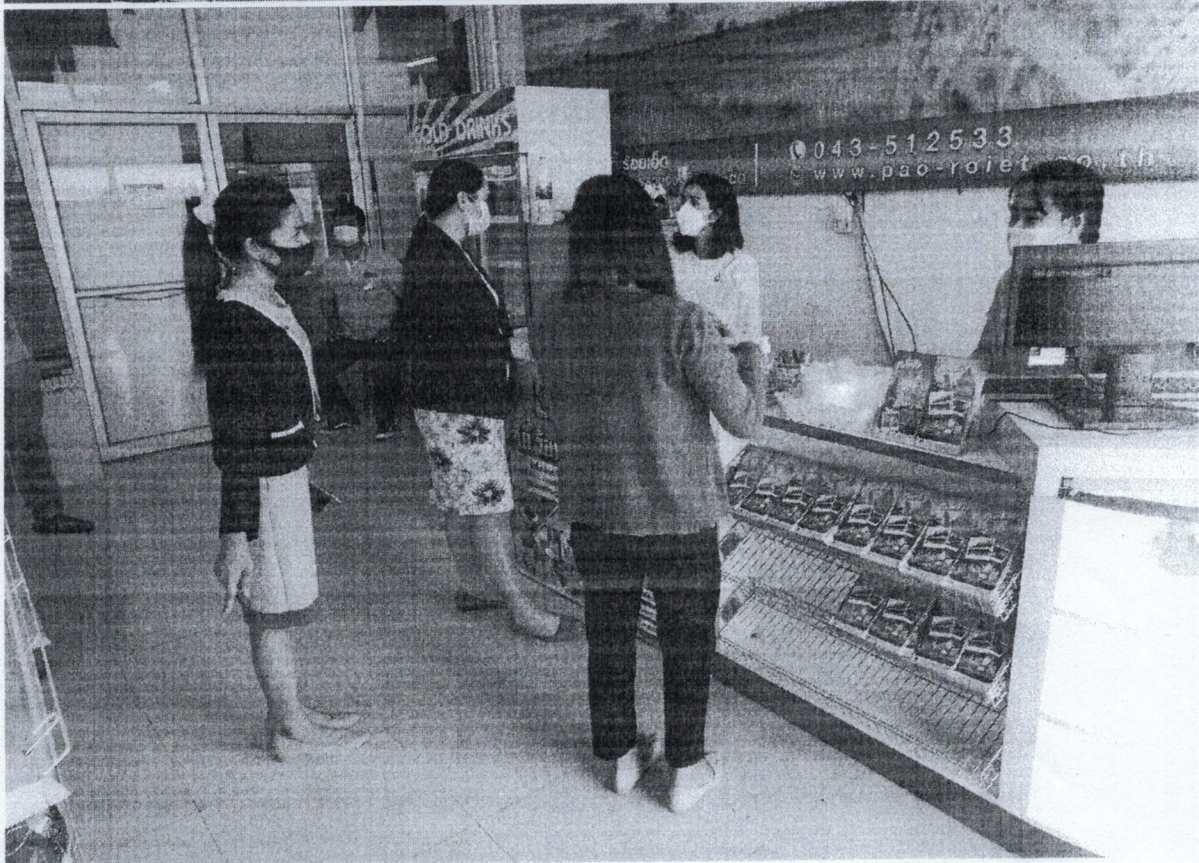
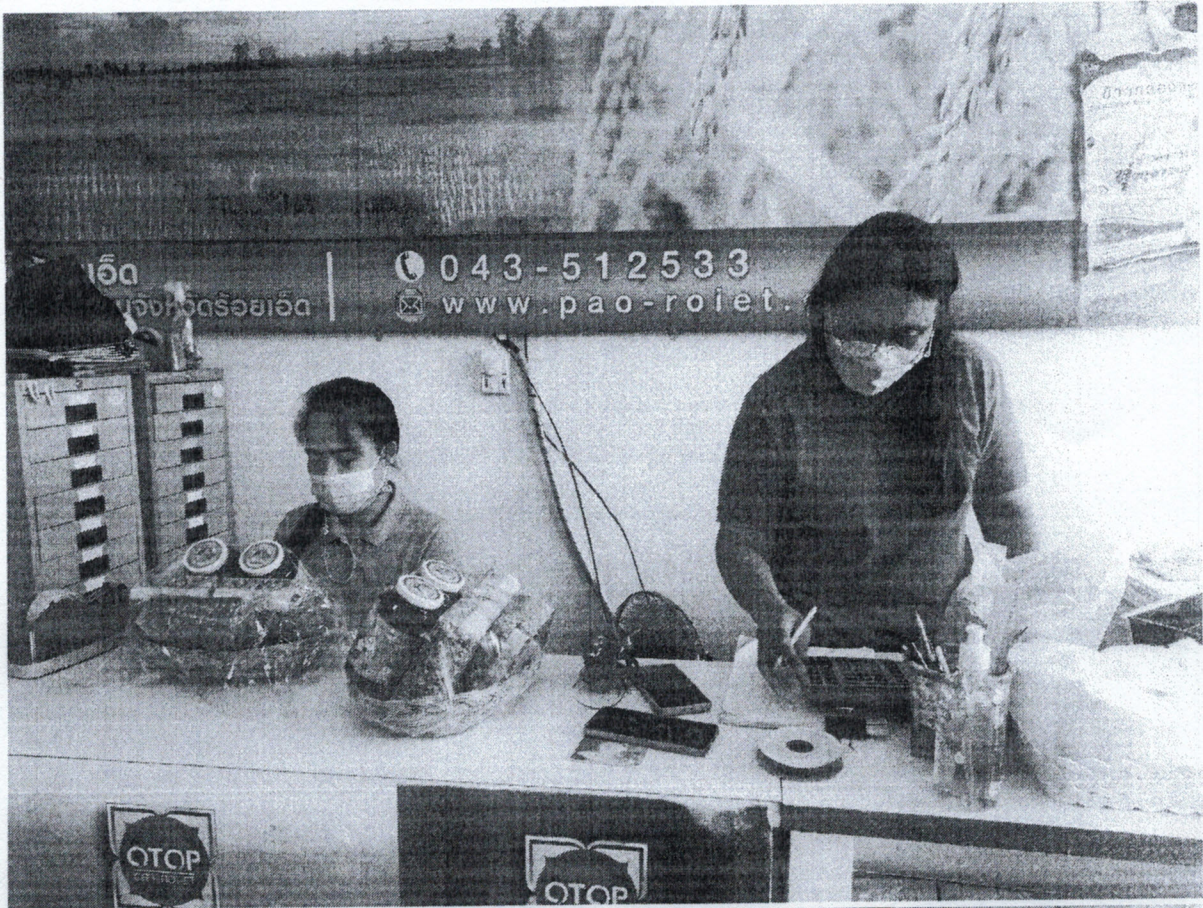
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	S.D
1.ด้านขั้นตอนในการให้บริการ		
1.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.45	0.58
1.2 การตัดป้ายราคาและรายละเอียดสินค้า	4.36	0.64
1.3 การให้บริการ สอบถาม และแนะนำสินค้า	4.44	0.66
1.4 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.44	0.67
รวม	4.42	0.64
2.ด้านการจัดตกแต่งร้านและจัดวางสินค้า		
2.1 ความหลากหลายของสินค้าที่นำมาจำหน่าย	4.39	0.64
2.2 จัดสินค้าเป็นหมวดหมู่สามารถมองเห็นได้ง่าย	4.56	0.58
รวม	4.48	0.61
โดยรวม	4.45	0.62

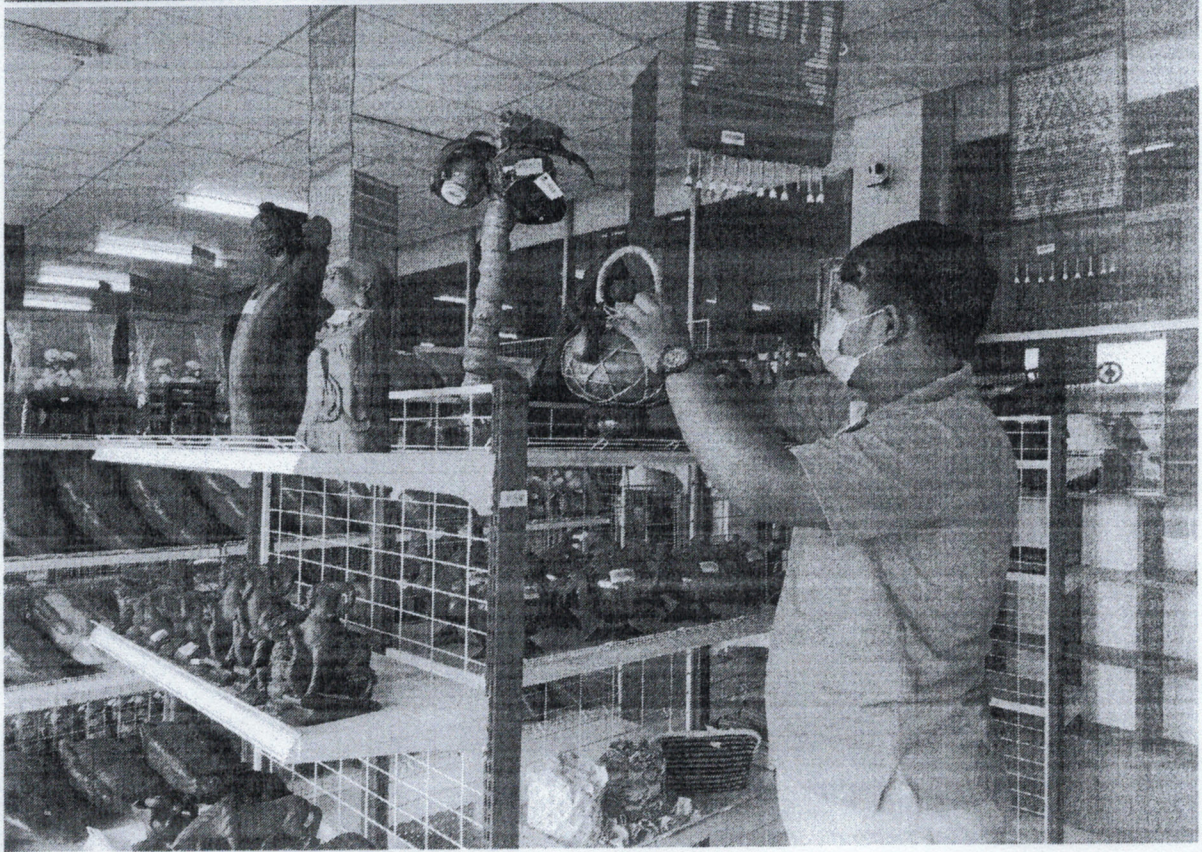
ภาพประกอบการให้บริการประชาชน



ภาพประกอบการให้บริการประชาชน



ภาพประกอบการให้บริการประชาชน



ภาพประกอบการให้บริการประชาชน



