

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

รอบ 12 เดือน ตุลาคม 61 - กันยายน 62 จำนวน 286 คน

สำนักงานจัดหางานจังหวัดบุรีรัมย์

หัวข้อแบบสอบถาม	5	4	3	2	1	ผลรวม	ค่าคะแนนรวม	คะแนนรวม	คะแนน	ค x (100/5)	ร้อยละ
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ											
2.1 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ											
ข้อ 1	193	91	2	0	0	286	4.68	13.87	4.62	92.40	93.00
คะแนน	965	364	6	0	0	1,335					
ข้อ 2	176	103	7	0	0	286	4.59				
คะแนน	880	412	21	0	0	1,313					
ข้อ 3	177	104	5	0	0	286	4.60				
คะแนน	885	416	15	0	0	1,316					
2.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่											
ข้อ 1	194	87	5	0	0	286	4.66	18.83	4.71	94.20	
คะแนน	970	348	15	0	0	1,333					
ข้อ 2	209	75	2	0	0	286	4.72				
คะแนน	1,045	300	6	0	0	1,351					
ข้อ 3	212	72	2	0	0	286	4.73				
คะแนน	1,060	288	6	0	0	1,354					
ข้อ 4	207	78	1	0	0	286	4.72				
คะแนน	1,035	312	3	0	0	1,350					
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก											
ข้อ 1	164	109	13	0	0	286	4.53	18.34	4.59	91.80	
คะแนน	820	436	39	0	0	1,295					
ข้อ 2	178	99	9	0	0	286	4.59				
คะแนน	890	396	27	0	0	1,313					
ข้อ 3	178	102	6	0	0	286	4.60				
คะแนน	890	408	18	0	0	1,316					
ข้อ 4	183	96	7	0	0	286	4.62				
คะแนน	915	384	21	0	0	1,320					
2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ											
ข้อ 1	196	89	1	0	0	286	4.68	9.39	4.69	93.80	
คะแนน	980	356	3	0	0	1,339					
ข้อ 2	202	82	2	0	0	286	4.70				
คะแนน	1,010	328	6	0	0	1,344					
รวม (4.62+4.71+4.59+4.69=18.61)							(18.61/4)		4.65		
ร้อยละภาพรวม							4.65 x 100/5		93.00		

วิธีคำนวณ (จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 286 คน)

1. นำจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด x ระดับคะแนน ตัวอย่าง $193 \times 5 = 965$, $91 \times 4 = 364$, $2 \times 3 = 6$, $0 \times 2 = 0$, $0 \times 1 = 0$
2. นำคะแนนที่ได้ทั้งหมดมารวมกัน $965 + 364 + 6 + 0 + 0 = 1,335$
3. จากนั้นนำไปหารกับจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมดมี 286 คน คือ $1,335 / 286 = 4.68$
4. ทำขั้นตอนที่ 1 - 3 ไปจนครบทุกข้อตั้งแต่ข้อ 1 - 3
 $1,335/286 = 4.68$, $1,313/286 = 4.59$, $1,316/286 = 4.60$
5. นำผลคะแนนเฉลี่ยที่ได้มารวมกัน คือ $4.68 + 4.59 + 4.60 = 13.87$
6. นำผลรวมทั้งหมดมาหารด้วย จำนวนข้อแต่ละช่วง ของช่วงที่ 1 คือ 3 ดังนี้ $13.87 / 3 = 4.62$
ช่วงที่ 2 - 4 ก็ทำเช่นเดียวกัน แต่พอถึงขั้นตอนที่ 6 ให้เปลี่ยนจำนวนข้อไปตามแต่ละช่วงว่ามีกี่ข้อ เช่น ช่วงที่ 2 มี 4 ข้อ ก็หารด้วย 4 เป็นต้น
7. นำค่าคะแนนที่ได้คูณด้วย 100 และหารด้วยจำนวน คะแนนสูงสุดคือ 5 ดังนี้ $4.65 \times 100 / 5 = 93.00$

