

บทสรุป

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ณ จุดบริการ

งานสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

บทนำ

การประเมินความพึงพอใจฉบับนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลเขานกกรรจ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเทศบาลตำบลเขานกกรรจ์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลเขานกกรรจ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ว่าอยู่ในระดับใด
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ขอบเขตการประเมิน

ประชาชนผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม เช่น การลงทะเบียน แจงตาย ย้ายที่อยู่ ผู้สูงอายุ-ผู้พิการ การลงทะเบียนโครงการสวัสดิการเด็กแรกเกิด ฯลฯ จำนวน 50 คน ระยะเวลาตั้งแต่ ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการประเมินทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาในการให้บริการครั้งต่อไป

วิธีดำเนินการ

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบสอบถามซึ่งผู้ประเมินได้สร้างขึ้นเอง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน (17 ข้อ) ลักษณะของคำตอบเป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยกำหนดค่า ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ ในระดับความพึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ ในระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ ในระดับความพึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ ในระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการ จำนวน 50 ชุด ด้วยตนเอง โดยเก็บแบบสอบถามคืนได้เต็มจำนวน คิดเป็นร้อยละ 100

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้ประเมินนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูล และใช้เกณฑ์และแปลความหมาย อยู่ในรูปแบบของคะแนนเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= .80\end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อโครงการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41-4.20	ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อโครงการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อโครงการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อโครงการอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อโครงการอยู่ในระดับพึงพอใจน้อยที่สุด

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ นำมาแจกแจงความถี่ (frequency) คำนวณเป็นค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	18	36.00
หญิง	32	64.00
รวม	50	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการประเมินพบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 ส่วนเพศชาย มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการและผลการประเมินโครงการ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อโครงการฯ ในภาพรวม

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ								
1)การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4	36	10	0	0	3.88	พึงพอใจมาก	0.52
	8.00	72.00	20.00	-	-			
2)ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	0	16	34	0	0	3.32	พึงพอใจปานกลาง	0.47
	-	32.00	68.00					
3)ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4	37	9	0	0	3.9	พึงพอใจมาก	0.51
	8.00	74.00	18.00	-	-			
4)การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	27	3	20	0	0	4.14	พึงพอใจมาก	0.97
	54.00	6.00	40.00	-	-			
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ								
1)การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	1	49	0	0		4.02	พึงพอใจมาก	0.14
	2.00	98.00	-	-	-			
2)เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและพร้อมให้บริการ	1	4	45	0	0	3.12	พึงพอใจปานกลาง	0.39
	2.00	8.00	90.00	-	-			
3)เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น	7	24	19	0	0	3.76	พึงพอใจปานกลาง	0.69
	14.00	48.00	38.00	-	-			
4)เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนหรือสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์จากหน้าที่	29	4	17	0	0	4.24	พึงพอใจมากที่สุด	0.94
	58.00	8.00	34.00	-	-			
5)เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	0	12	38	0	0	3.24	พึงพอใจปานกลาง	0.43
	-	24.00	76.00	-	-			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1)มีป้ายประชาสัมพันธ์ ณ จุดบริการ	41	0	9	0	0	4.64	พึงพอใจมากที่สุด	0.78

	82.00	-	18.00	-	-			
2)ความพอใจของผู้ปกครองสำหรับผู้รับบริการ	42	8	0	0	0	4.84	พึงพอใจมากที่สุด	0.37
	84.00	16.00	-	-	-			
3)การเปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น แบบสอบถาม กลองรับฟังความคิดเห็น	0	24	26	0	0	3.48	พึงพอใจมาก	0.5
	-	48.00	52.00	-	-			
4)ความพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น wifi อินเทอร์เน็ต ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา ฯลฯ	0	8	42	0	0	3.16	พึงพอใจปานกลาง	0.37
	-	16.00	84.00	-	-			
5)ความสะอาดของสถานที่รับบริการ	0	6	44	0	0	3.12	พึงพอใจปานกลาง	0.33
	-	12.00	88.00	-	-			
คุณภาพการให้บริการ								
1)การให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	3	10	37	0	0	3.32	พึงพอใจปานกลาง	0.59
	6.00	20.00	74.00	-	-			
2)ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	0	20	30	0	0	3.4	พึงพอใจปานกลาง	0.49
	-	40.00	60.00	-	-			
3)ผลการให้บริการในภาพรวม	8	37	5	0	0	4.06	พึงพอใจมาก	0.51
	16.00	74.00	10.00	-	-			
ค่าเฉลี่ยรวม						3.74	พึงพอใจมาก	
ร้อยละ						74.80		

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 74.80

สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

1. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลเขาค้อ

ผลการประเมินพบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 ส่วนเพศชาย มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลเขาค้อ

ผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 74.80