

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลนครแม่สอด
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๓

จากการสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลนครแม่สอด ประจำเดือน มกราคม ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ มกราคม ๒๕๖๓ มีผู้เข้ารับบริการจำนวน ๑๐๙ คน สรุปข้อมูลได้ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนนเท่ากับ ๕

มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนนเท่ากับ ๔

มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนนเท่ากับ ๓

มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนนเท่ากับ ๒

มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนนเท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ – ๕.๐๐ มีความพึงพอใจในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ – ๔.๕๐ มีความพึงพอใจในระดับดี

ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ – ๓.๕๐ มีความพึงพอใจในระดับพอใช้

ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ – ๒.๕๐ มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ – ๑.๕๐ มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๑	๓๗.๖๑
หญิง	๖๘	๖๒.๓๙
รวม	๑๐๙	๑๐๐

จากตาราง พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการเป็นเพศหญิงมากที่สุด มีจำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๓๙ และเป็นเพศชายรองลงมา มีจำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖๑

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละ ของช่วงอายุผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๐ - ๒๕ ปี	๕	๔.๕๙
๒๖ - ๓๙ ปี	๗	๖.๔๒
๔๐ - ๕๙ ปี	๓๘	๓๔.๘๖
๖๐ ปีขึ้นไป	๕๙	๕๔.๑๓
รวม	๑๐๙	๑๐๐

จากตาราง พบว่า ผู้ที่มาติดต่อเข้ารับบริการมากที่สุดเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ ๐ - ๒๕ ปี มีจำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๙ รองลงมาเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ ๒๖ - ๓๙ ปีขึ้นไป มีจำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๒ ถัดมาเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ ๔๐ - ๕๙ ปี มีจำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘๖ และผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีจำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๓

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละ ของการศึกษาผู้ตอบแบบประเมิน

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้ศึกษา	๑๓	๑๑.๙๓
ประถมศึกษา	๕๕	๕๐.๔๖
มัธยมศึกษา	๒๐	๑๘.๓๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๘	๗.๓๔
ปริญญาตรี	๑๒	๑๑.๐๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๙๒
รวม	๑๐๙	๑๐๐

จากตาราง พบว่า ประชาชนที่มาเข้ารับบริการเป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด มีจำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๔๖ รองลงมาเป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๕ ถัดมาเป็นผู้ที่ไม่ได้ศึกษา มีจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๓ ถัดมาเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๑ ถัดมาเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา มีจำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๔ และเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๒

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละ ของอาชีพผู้ตอบแบบประเมิน

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	๒	๑.๘๓
ข้าราชการ	๘	๗.๓๔
พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๑.๘๓
ลูกจ้าง	๔๘	๔๔.๐๔
ธุรกิจส่วนตัว	๑๙	๑๗.๔๓
อื่น ๆ	๓๐	๒๗.๕๒
รวม	๑๐๙	๑๐๐

จากตาราง พบว่า ผู้ที่เข้ามาติดต่อกองสวัสดิการสังคมประกอบอาชีพลูกจ้างมากที่สุด โดยมีจำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๔ รองลงมาเป็นผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เป็นจำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๒ ถัดมาเป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๓ ถัดมาเป็นข้าราชการ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๔ และเป็นนักศึกษาและพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๓

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนร้อยละ ของชุมชนที่ผู้ตอบแบบประเมินอาศัยอยู่

ชุมชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่สอดวิลล่า	๓	๒.๗๕
บ้านเหนือสามัคคี	๓	๒.๗๕
สันตันปิน	๗	๖.๔๒
ร่วมแรง	๗	๖.๔๒
มณีไพรสณฑ์	๔	๓.๖๗
ปู่แดง	๙	๘.๒๖
ดอนไชย	๗	๖.๔๒
วัดหลวง	๔	๓.๖๗
อิสลาม	๗	๖.๔๒

ชุมชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บัวควง	๖	๕.๕๐
บ้านทุ่ง	๓	๒.๗๕
ประจักษ์	๗	๖.๔๒
ร่วมใจ	๔	๓.๖๗
ชุมพลพัฒนา	๕	๔.๕๙
อินทรีรี ๑	๒	๑.๘๓
จ็อกจอสำคี่	๔	๓.๖๗
สองแคว ๑	๗	๖.๔๒
สองแคว ๒	๘	๗.๓๔
ตาลเดี่ยว	๕	๔.๕๙
สักทอง	๗	๖.๔๒
นอกเขต	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๙	๑๐๐

จากตาราง พบว่า มีประชาชนของชุมชนปู้แดงมาเข้ารับบริการมากที่สุด เป็นจำนวน ๙ คน มีชุมชนที่มีประชาชนมารับบริการน้อยที่สุดมี ๑ ชุมชน มีผู้มาใช้บริการจำนวน ๒ คน

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนร้อยละ ของการเข้ารับบริการฝ่ายต่าง ๆ ของกองสวัสดิการสังคม

เข้ารับบริการฝ่าย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พัฒนาชุมชน	๒๖	๒๓.๘๕
สังคมสงเคราะห์	๒๕	๒๒.๙๔
ส่งเสริมสวัสดิการและสังคม	๕๘	๕๓.๒๑
รวม	๑๐๙	๑๐๐

จากตาราง สรุปผลได้ว่า ฝ่ายพัฒนาชุมชนมีประชาชนมาเข้ารับบริการจำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๕ เป็นการติดต่อเรื่องคณะกรรมการกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มพัฒนาสตรี และเปลี่ยนแปลงลายมือชื่อ

ฝ่ายสังคมสงเคราะห์มีผู้มารับบริการจำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙๔ พบว่า มาติดต่อเรื่องทำบัตรผู้พิการมากที่สุด และรองลงมาเป็นเรื่องเงินกู้ผู้พิการ เงินกู้ผู้สูงอายุ

ฝ่ายส่งเสริมสวัสดิการและสังคมมีผู้มารับบริการจำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๑ โดยมีผู้มาติดต่อเรื่องรายงานตัวผู้สูงอายุมากที่สุด ตามมาด้วยเรื่องรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และเรื่องอื่น ๆ ได้แก่ รับเงินสงเคราะห์ผู้ป่วย เงินกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์ ขึ้นทะเบียนเบาะเด็กแรกเกิด,ผู้สูงอายุ,ผู้พิการ

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์แสดงความพึงพอใจในการบริการ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/ การนำความรู้ไปใช้						ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
ด้านสถานที่/ระยะเวลา							
๑. สถานที่สะอาด เรียบร้อย และมีความเหมาะสม	๔๘.๖๒ (๕๓คน)	๔๘.๖๒ (๕๓คน)	๒.๗๕ (๓คน)	-	-	๔.๔๖	ดีมาก
๒. ความพร้อมของอุปกรณ์ สื่อต่างๆ ในการให้บริการ	๖๓.๓๐ (๖๙คน)	๓๔.๘๖ (๓๘คน)	๐.๙๒ (๑คน)	-	-	๔.๖๑	ดีมาก
๓. ระยะเวลาในการให้บริการ	๗๕.๒๓ (๘๒คน)	๒๔.๗๗ (๒๗คน)	-	-	-	๔.๗๕	ดีมาก

จากตารางสรุปผลความพึงพอใจด้านสถานที่/ระยะเวลา พบว่า ความพึงพอใจของข้อ ๑.สถานที่สะอาด เรียบร้อย และมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ อยู่ในระดับดีมาก ข้อ ๒.ความพร้อมของอุปกรณ์สื่อต่าง ๆ ในการให้บริการ เท่ากับ ๔.๖๑ อยู่ในระดับดีมาก และข้อ ๓.ระยะเวลาในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ อยู่ในระดับดีมาก

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/ การนำความรู้ไปใช้						ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
ด้านการให้บริการ							
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗๑.๕๖ (๗๘คน)	๒๘.๔๔ (๓๑คน)	-	-	-	๔.๗๒	ดีมาก
๒. กิริยามารยาท คำพูด ความนอบน้อม ทักทายการให้บริการ	๘๒.๕๗ (๙๐คน)	๑๖.๕๑ (๑๘คน)	๐.๙๒ (๑คน)	-	-	๔.๘๒	ดีมาก
๓. ความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๓.๔๙ (๙๑คน)	๑๖.๕๑ (๑๘คน)	-	-	-	๔.๘๓	ดีมาก

จากตาราง สรุปผลความพึงพอใจด้านการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของข้อ ๑.ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ อยู่ในระดับดีมาก ข้อ ๒.กิริยามารยาท คำพูด

ความนอบน้อม ทักทายการให้บริการ เท่ากับ ๔.๘๒ อยู่ในระดับดีมาก และข้อ ๓.ความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ อยู่ในระดับดีมาก

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/ การนำความรู้ไปใช้						ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
ด้านคุณภาพการบริการ							
๑. ท่านได้รับความรู้และความเข้าใจในการบริการที่ได้รับ	๖๓.๓๐ (๖๙คน)	๓๕.๗๘ (๓๙คน)	๐.๙๒ (๑คน)	-	-	๔.๖๒	ดีมาก
๒. การให้บริการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	๗๒.๔๘ (๗๙คน)	๒๕.๖๙ (๒๘คน)	-	๒.๗๖ (๒คน)	-	๔.๗๑	ดีมาก
๓. ความพึงพอใจของท่านต่อภาพรวมของการให้บริการ	๗๙.๘๒ (๘๗คน)	๑๙.๒๗ (๒๑คน)	๐.๙๒ (๑คน)	-	-	๔.๗๙	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๗๐	ดีมาก
ร้อยละ						๙๔.๐๑	

จากตารางสรุปผลความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของ ๑.ท่านได้รับความรู้และความเข้าใจในการบริการที่ได้รับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ อยู่ในระดับดีมาก ๒.การให้บริการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เท่ากับ ๔.๗๑ อยู่ในระดับดีมาก และข้อ๓.ความพึงพอใจของท่านต่อภาพรวมของการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ อยู่ในระดับดีมาก ผลของค่าเฉลี่ยรวมทั้ง ๓ ด้าน เท่ากับ ๔.๗๐ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๑

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : -