

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลนครแม่สอด
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓

จากการสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลนครแม่สอด ประจำเดือน มีนาคม ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ มีผู้เข้ารับบริการจำนวน ๑๐๓ 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	๗๑	๖๘.๙๓
หญิง	๓๒	๓๑.๐๗
รวม	๑๐๓	๑๐๐

จากตาราง พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการเป็นเพศชายมากที่สุด มีจำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๙๓ และเป็นเพศหญิงรองลงมามีจำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๗

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละ ของช่วงอายุผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๐ - ๒๕ ปี	๐	๐
๒๖ - ๓๙ ปี	๑๖	๑๕.๕๓
๔๐ - ๕๙ ปี	๒๐	๑๙.๔๒
๖๐ ปีขึ้นไป	๖๗	๖๕.๐๕
รวม	๑๐๓	๑๐๐

จากตาราง พบว่า ผู้ที่มาติดต่อเข้ารับบริการมากที่สุดเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีจำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๕ รองลงมาเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ ๔๐-๕๙ ปี มีจำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๒ ถัดมาเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ ๒๖ -๓๙ ปี มีจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๓ และผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ ๐ - ๒๕ ปี มีจำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละ ของการศึกษาผู้ตอบแบบประเมิน

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้ศึกษา	๐	๐
ประถมศึกษา	๖๑	๕๙.๒๒
มัธยมศึกษา	๘	๗.๗๗
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๕	๑๔.๕๖
ปริญญาตรี	๑๙	๑๘.๔๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๑๐๓	๑๐๐

จากตาราง พบว่า ประชาชนที่มาเข้ารับบริการเป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด มีจำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๒๒ รองลงมาเป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔๕ ถัดมาเป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๖ และเป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๗

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละ ของอาชีพผู้ตอบแบบประเมิน

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	๑	๐.๙๗
ข้าราชการ	๑๐	๙.๗๑
พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๑๕.๕๓
ลูกจ้าง	๖๐	๕๘.๒๕
ธุรกิจส่วนตัว	๙	๘.๗๔
อื่น ๆ	๗	๖.๘๐
รวม	๑๐๓	๑๐๐

จากตาราง พบว่า ผู้ที่เข้ามาติดต่อกองสวัสดิการสังคมประกอบอาชีพลูกจ้างมากที่สุด โดยมีจำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๒๕ รองลงมาเป็นพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๓ ถัดมาเป็นข้าราชการ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๑ ถัดมาเป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๔ ถัดมาเป็นผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๐ และเป็นนักศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๗

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนร้อยละ ของชุมชนที่ผู้ตอบแบบประเมินอาศัยอยู่

ชุมชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่สอดวิลล่า	๑๓	๑๒.๖๒
บ้านเหนือสามัคคี	๓	๒.๙๑
สันตันปิน	๓	๒.๙๑
ร่วมแรง	๓	๒.๙๑
มณีไพรสณฑ์	๖	๕.๘๓
ปู่แดง	๙	๘.๗๔
ดอนไชย	๐	๐
วัดหลวง	๐	๐
อิสลาม	๑	๐.๙๗

ชุมชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บัวควง	๐	๐
บ้านทุ่ง	๑๒	๑๑.๖๕
ประจักษ์	๖	๕.๘๓
ร่วมใจ	๑	๐.๙๗
ชุมพลพัฒนา	๑๕	๑๔.๕๖
อินทคีรี ๑	๐	๐
จ็อกจอสำคี่	๖	๕.๘๓
สองแคว ๑	๙	๘.๗๔
สองแคว ๒	๑๐	๙.๗๑
ตาลเดี่ยว	๒	๑.๙๔
สักทอง	๔	๓.๘๘
นอกเขต	๐	๐
รวม	๑๐๓	๑๐๐

จากตาราง พบว่า มีประชาชนของชุมชนชุมพลคีรีมาเข้ารับบริการมากที่สุด เป็นจำนวน ๑๕ คน มีชุมชนที่มีประชาชนมารับบริการน้อยที่สุดมี ๒ ชุมชน มีผู้มาใช้บริการจำนวน ๑ คน

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนร้อยละ ของการเข้ารับบริการฝ่ายต่าง ๆ ของกองสวัสดิการสังคม

เข้ารับบริการฝ่าย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พัฒนาชุมชน	๓	๒.๙๑
สังคมสงเคราะห์	๓๕	๓๓.๙๘
ส่งเสริมสวัสดิการและสังคม	๖๕	๖๓.๑๑
รวม	๑๐๓	๑๐๐

จากตาราง สรุปผลได้ว่า ฝ่ายพัฒนาชุมชนมีประชาชนมาเข้ารับบริการจำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๑ เป็นการติดต่อเรื่องคณะกรรมการกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มพัฒนาสตรี และเปลี่ยนแปลงลายมือชื่อ

ฝ่ายสังคมสงเคราะห์มีผู้มารับบริการจำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๙๘ พบว่า มาติดต่อเรื่องทำบัตรผู้พิการมากที่สุด และรองลงมาเป็นเรื่องเงินกู้ผู้พิการ เงินกู้ผู้สูงอายุ

ฝ่ายส่งเสริมสวัสดิการและสังคมมีผู้มารับบริการจำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๑๑ 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	๗๘.๖๔ (๘๑คน)	๒๐.๓๙ (๒๑คน)	๐.๙๗ (๑คน)	-	-	๔.๗๘	ดีมาก
๒. ความพร้อมของอุปกรณ์ สื่อต่างๆ ในการให้บริการ	๕๐.๔๙ (๕๒คน)	๔๘.๕๔ (๕๐คน)	๐.๙๗ (๑คน)	-	-	๔.๕๐	ดีมาก
๓. ระยะเวลาในการให้บริการ	๗๔.๗๖ (๗๗คน)	๒๔.๒๗ (๒๕คน)	๐.๙๗ (๑คน)	-	-		ดีมาก

จากตารางสรุปผลความพึงพอใจด้านสถานที่/ระยะเวลา พบว่า ความพึงพอใจของข้อ ๑.สถานที่สะอาด เรียบร้อย และมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ อยู่ในระดับดีมาก ข้อ ๒.ความพร้อมของอุปกรณ์สื่อต่าง ๆ ในการให้บริการ เท่ากับ ๔.๕๐ อยู่ในระดับดีมาก และข้อ ๓.ระยะเวลาในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ อยู่ในระดับดีมาก

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/ การนำความรู้ไปใช้						ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
ด้านการให้บริการ							
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๓.๑๑ (๖๕คน)	๓๖.๘๙ (๓๘คน)	-	-	-	๔.๖๓	ดีมาก
๒. กิริยามารยาท คำพูด ความนอบน้อม ทักทายการให้บริการ	๗๖.๗๐ (๗๙คน)	๒๓.๓๐ (๒๔คน)	-	-	-	๔.๗๗	ดีมาก
๓. ความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗๑.๘๔ (๗๔คน)	๒๘.๑๖ (๒๙คน)	-	-	-	๔.๗๒	ดีมาก

จากตาราง สรุปผลความพึงพอใจด้านการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของข้อ ๑.ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ อยู่ในระดับดีมาก ข้อ ๒.กิริยามารยาท คำพูด

ความนอบน้อม ทักทายการให้บริการ เท่ากับ ๔.๗๗ อยู่ในระดับดีมาก และข้อ ๓.ความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ อยู่ในระดับดีมาก

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/ การนำความรู้ไปใช้						ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
ด้านคุณภาพการบริการ							
๑. ท่านได้รับความรู้และความเข้าใจในการบริการที่ได้รับ	๕๓.๔๐ (๕๕คน)	๔๖.๖๐ (๔๘คน)	-	-	-	๔.๕๓	ดีมาก
๒. การให้บริการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	๘๐.๕๘ (๘๓คน)	๑๙.๔๒ (๒๐คน)	-	-	-	๔.๘๑	ดีมาก
๓. ความพึงพอใจของท่านต่อภาพรวมของการให้บริการ	๘๕.๔๔ (๘๘คน)	๑๔.๕๖ (๑๕คน)	-	-	-	๔.๘๕	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๗๐	ดีมาก
ร้อยละ						๙๔.๐๕	

จากตารางสรุปผลความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของ ๑.ท่านได้รับความรู้และความเข้าใจในการบริการที่ได้รับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ อยู่ในระดับดีมาก ๒.การให้บริการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เท่ากับ ๔.๘๑ อยู่ในระดับดีมาก และข้อ๓.ความพึงพอใจของท่านต่อภาพรวมของการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ อยู่ในระดับดีมาก ผลของค่าเฉลี่ยรวมทั้ง ๓ ด้าน เท่ากับ ๔.๗๐ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๕

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : -