สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลนครแม่สอด ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๓

จากการสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลนครแม่สอด ประจำเดือน **เมษายน** ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๐ เมษายน ๒๕๖๓ มีผู้เข้ารับบริการจำนวน ๙๕ 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	๖๔	๖๗.๓๗
หญิง	๓๑	๓๒.๖๓
รวม	๙๕	๑๐๐

จากตาราง พบว่า ประชาชนที่เข้ามารับบริการเป็นเพศชายมากที่สุด มีจำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๓๗ และเป็นเพศหญิงรองลงมามีจำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๓

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละ ของช่วงอายุผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๐ – ๒๕ ปี	๐	๐
๒๖ – ๓๙ ปี	๒๖	๒๗.๓๗
๔๐ – ๕๙ ปี	๓๖	๓๗.๘๙
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๓	๓๔.๗๔
รวม	๙๕	๑๐๐

จากตาราง พบว่า ผู้ที่มาติดต่อเข้ารับบริการมากที่สุดเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีจำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๔ รองลงมาเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ ๔๐-๕๙ ปี มีจำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๙ ถัดมาเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ ๒๖ -๓๙ ปี มีจำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๗ และผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ ๐ – ๒๕ ปี มีจำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละ ของการศึกษาผู้ตอบแบบประเมิน

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้ศึกษา	๐	๐
ประถมศึกษา	๒๓	๒๔.๒๑
มัธยมศึกษา	๑๘	๑๘.๙๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๓	๒๔.๒๑
ปริญญาตรี	๒๘	๒๙.๔๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓.๑๖
รวม	๙๕	๑๐๐

จากตาราง พบว่า ประชาชนที่มาเข้ารับบริการเป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญามากที่สุด มีจำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๗ รองลงมาเป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาและระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีจำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๑ ถัดมาเป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๕ และเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๖

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละ ของอาชีพผู้ตอบแบบประเมิน

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	๐	๐
ข้าราชการ	๑๔	๑๔.๗๔
พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๒๓	๒๔.๒๑
ลูกจ้าง	๒๘	๒๙.๔๗
ธุรกิจส่วนตัว	๒๕	๒๖.๓๒
อื่น ๆ	๕	๕.๒๖
รวม	๙๕	๑๐๐

จากตาราง พบว่า ผู้ที่เข้ามาติดต่อกองสวัสดิการสังคมประกอบอาชีพลูกจ้างมากที่สุด โดยมีจำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๗ รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๒ ถัดมาเป็นพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๑ ถัดมาเป็นข้าราชการ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๔ ถัดมาเป็นผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๖

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนร้อยละ ของชุมชนที่ผู้ตอบแบบประเมินอาศัยอยู่

ชุมชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่สอดวิลล่า	๕	๕.๒๖
บ้านเหนือสามัคคี	๘	๘.๔๒
สันต้นปิน	๒	๒.๑๑
ร่วมแรง	๒	๒.๑๑
มณีไพรสณฑ์	๖	๖.๓๒
ปู่แดง	๕	๕.๒๖
ดอนไชย	๔	๔.๒๑
วัดหลวง	๕	๕.๒๖
อิสลาม	๐	๐

ชุมชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บัวคูณ	๔	๔.๒๑
บ้านทุ่ง	๔	๔.๒๑
ประชารักษ์	๗	๗.๓๗
ร่วมใจ	๖	๖.๓๒
ชุมพลพัฒนา	๕	๕.๒๖
อินทรคีรี ๑	๖	๖.๓๒
จ๊อกจอสามัคคี	๓	๓.๑๖
สองแคว ๑	๘	๘.๔๒
สองแคว ๒	๗	๗.๓๗
ตาลเดี่ยว	๔	๔.๒๑
สักทอง	๔	๔.๒๑
นอกเขต	๐	๐
รวม	๙๕	๑๐๐

จากตาราง พบว่า มีประชาชนของชุมชนบ้านเหนือและสองแคว ๑ มาเข้ารับบริการมากที่สุด เป็นจำนวน ๗ คน มีชุมชนที่มีประชาชนมารับบริการน้อยที่สุดมี ๒ ชุมชน มีผู้มาใช้บริการจำนวน ๒ คน

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนร้อยละ ของการเข้ารับบริการฝ่ายต่าง ๆ ของกองสวัสดิการสังคม

เข้ารับบริการฝ่าย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พัฒนาชุมชน	๔	๔.๒๑
สังคมสงเคราะห์	๔๖	๔๘.๔๒
ส่งเสริมสวัสดิการและสังคม	๔๕	๔๗.๓๗
รวม	๙๕	๑๐๐

จากตาราง สรุปผลได้ว่า ฝ่ายพัฒนาชุมชนมีประชาชนมาเข้ารับบริการจำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๑ เป็นการติดต่อเรื่องคณะกรรมการกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มพัฒนาสตรี และเปลี่ยนแปลงลายมือชื่อ

ฝ่ายสังคมสงเคราะห์มีผู้มารับบริการจำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๒ พบว่า มาติดต่อเรื่องทำบัตรผู้พิการมากที่สุด และรองลงมาเป็นเรื่องเงินกู้ผู้พิการ เงินกู้ผู้สูงอายุ

ฝ่ายส่งเสริมสวัสดิการและสังคมมีผู้มารับบริการจำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๗ โดยมีผู้มาติดต่อเรื่องรายงานตัวผู้สูงอายุมากที่สุด ตามมาด้วยเรื่องรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และเรื่องอื่น ๆ ได้แก่ รับเงินสงเคราะห์ผู้ป่วย เงินกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์ ขึ้นทะเบียนเบี้ยเด็กแรกเกิด,ผู้สูงอายุ,ผู้พิการ

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์แสดงความพึงพอใจในการบริการ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้						ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
ด้านสถานที่/ระยะเวลา							
๑. สถานที่สะอาด เรียบร้อย และมีความเหมาะสม	๘๕.๒๖ (๘๑คน)	๒๒.๑๑ (๒๑คน)	๑.๐๕ (๑คน)	-	-	๔.๘๑	ดีมาก
๒. ความพร้อมของอุปกรณ์สื่อต่างๆ ในการให้บริการ	๕๔.๗๔ (๕๒คน)	๕๒.๖๓ (๕๐คน)	๑.๐๕ (๑คน)	-	-	๔.๖๐	ดีมาก
๓. ระยะเวลาในการให้บริการ	๘๑.๐๕ (๗๗คน)	๒๖.๓๒ (๒๕คน)	๑.๐๕ (๑คน)	-	-	๔.๗๔	ดีมาก

จากตางรางสรุปผลความพึงพอใจด้านสถานที่/ระยะเวลา พบว่า ความพึงพอใจของข้อ ๑.สถานที่สะอาด เรียบร้อย และมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ อยู่ในระดับดีมาก ข้อ ๒.ความพร้อมของอุปกรณ์สื่อต่าง ๆ ในการให้บริการ เท่ากับ ๔.๖๐ อยู่ในระดับดีมาก และข้อ ๓.ระยะเวลาในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔..๗๔ อยู่ในระดับดีมาก

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้						ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
ด้านการให้บริการ							
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๘.๔๒ (๖๕คน)	๔๐.๐๐ (๓๘คน)	-	-	-	๔.๖๕	ดีมาก
๒. กิริยามารยาท คำพูด ความนอบน้อม ทักษะการให้บริการ	๘๓.๑๖ (๗๙คน)	๒๕.๒๖ (๒๔คน)	-	-	-	๔.๗๕	ดีมาก
๓. ความรอบรู้ของเจ้าหน้าที ผู้ให้บริการ	๗๗.๘๙ (๗๔คน)	๓๐.๕๓ (๒๙คน)	-	-	-	๔.๗๙	ดีมาก

จากตางราง สรุปผลความพึงพอใจด้านการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของข้อ ๑.ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ อยู่ในระดับดีมาก ข้อ ๒.กิริยามารยาท คำพูด ความนอบน้อม ทักษะการให้บริการ เท่ากับ ๔.๗๕ อยู่ในระดับดีมาก และข้อ ๓.ความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ อยู่ในระดับดีมาก

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้						ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
ด้านคุณภาพการบริการ							
๑. ท่านได้รับความรู้และความเข้าใจในการบริการที่ได้รับ	๕๗.๘๙ (๕๕คน)	๕๐.๕๓ (๔๘คน)	-	-	-	๔.๖๓	ดีมาก
๒. การให้บริการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	๘๗.๓๗ (๘๓คน)	๒๑.๐๕ (๒๐คน)	-	-	-	๔.๘๗	ดีมาก
๓. ความพึงพอใจของท่านต่อภาพรวมของการให้บริการ	๙๒.๖๓ (๘๘คน)	๑๕.๗๙ (๑๕คน)	-	-	-	๔.๘๐	ดีมาก
					ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๗๔	ดีมาก
					ร้อยละ	๙๔.๗๖	

จากตางรางสรุปผลความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของ ๑.ท่านได้รับความรู้และความเข้าใจในการบริการที่ได้รับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ อยู่ในระดับดีมาก ๒.การให้บริการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เท่ากับ ๔.๘๗ อยู่ในระดับดีมาก และข้อ๓.ความพึงพอใจของท่านต่อภาพรวมของการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ อยู่ในระดับดีมาก ผลของค่าเฉลี่ยรวมทั้ง ๓ ด้าน เท่ากับ ๔.๗๔ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ **๙๔.๗๖**

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : -