

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว อำเภอมะนัง จังหวัด ลำปาง กองการศึกษาได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจเพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพการประเมินครั้งนี้จัดทำแบบสอบถามจำนวน ๔๓ชุด และมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๔๓ คน ตามจำนวนผู้ปกครอง เด็กนักเรียน ภาคเรียนที่ ๒/๒๕๖๔ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	๒๒	๕๑.๑๖
หญิง	๒๑	๔๘.๘๔
รวม	๔๓	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ -๓๐ ปี	๑๕	๓๔.๘๘
๓๑-๔๐ ปี	๑๗	๓๙.๕๔
๔๑-๕๐ ปี	๖	๑๓.๙๕
๕๑-๖๐ ปี	๓	๖.๙๘
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๒	๔.๖๕
รวม	๔๓	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวนคน	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	๑๘	๔๑.๘๖
รับราชการ	๓	๖.๙๘
รัฐวิสาหกิจ	-	-
เอกชน	๖	๑๓.๙๕
อื่นๆ	๑๖	๓๗.๒๑
รวม	๔๓	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	-	-
ประถมศึกษา	๑	๒.๓๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕	๑๑.๖๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๒๑	๔๘.๘๔
ปริญญาตรี	๑๕	๓๔.๘๘
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	๑	๒.๓๓
รวม	๔๓	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถาม

บริการที่ได้รับ	จำนวนคน	ร้อยละ
รับสมัครเด็กเล็ก ศพด.	๔๓	๑๐๐
รับสมัครนักเรียนระดับอนุบาล	-	-
รับสมัครนักเรียนระดับประถมศึกษา	-	-
งานกีฬาและนันทนาการ	-	-
งานศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม	-	-
งานบริการวิชาการและการศึกษา	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๓	๑๐๐

ตอนที่ ๒ ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม คะแนน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความคิดเห็น
	๕	๔	๓	๒	๑				
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๓๕ (๑๗๕)	๘ (๓๒)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๒๐๗	๔.๘๑	๙๖.๒๘	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓๐ (๑๕๐)	๑๓ (๕๒)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๒๐๒	๔.๖๙	๙๓.๙๕	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๙ (๑๔๕)	๑๔ (๕๖)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๒๐๑	๔.๖๗	๙๓.๔๙	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มให้บริการ	๓๒ (๑๖๐)	๑๑ (๔๔)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๒๐๔	๔.๗๔	๙๔.๘๘	มากที่สุด
๕. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๕ (๑๒๕)	๑๘ (๗๒)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๑๙๗	๔.๕๘	๙๑.๖๓	มากที่สุด
๖. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖ (๑๘๐)	๗ (๒๘)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๒๐๘	๔.๘๓	๙๖.๗๔	มากที่สุด
๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๓๓ (๑๖๕)	๑๐ (๔๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๒๐๕	๔.๗๖	๙๕.๓๕	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวมคะแนน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
	๕	๔	๓	๒	๑				
๘. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๓๔ (๑๗๐)	๙ (๓๖)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๒๐๖	๔.๗๙	๙๕.๘๑	มากที่สุด
๙. เครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย และทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๒๖ (๑๓๐)	๑๗ (๖๘)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๑๙๘	๔.๖๐	๙๒.๐๙	มากที่สุด
๑๐. ช่องทางให้การให้บริการของสำนักงาน	๓๖ (๑๘๐)	๗ (๒๘)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๒๐๘	๔.๘๓	๙๖.๗๔	มากที่สุด
๑๑. ได้รับการบริการที่ตรงที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๓๙ (๑๙๕)	๔ (๑๖)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๒๑๑	๔.๙๐	๙๘.๑๔	มากที่สุด
๑๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๔๒ (๒๑๐)	๑ (๔)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๒๑๔	๔.๙๘	๙๙.๕๓	มากที่สุด
โดยภาพรวม							๔.๗๖	๙๕.๓๘	มากที่สุด

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด
๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง
๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย
๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ ๒ สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการประเมินครั้งต่อไป

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินในภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ การได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕ ทรองลงมาคือ การได้รับการบริการที่ตรงที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๔ และสรุปผลโดยภาพรวมความพึงพอใจของของผู้รับบริการต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๕ (ตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ)

ซึ่งแบบประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลของผู้ที่มาขอรับบริการจากศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ โดยส่วนใหญ่จะมาสอบถามเรื่องงานการศึกษาปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ แบบสอบถามในครั้งนี้อยู่ใช้ เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาในการประเมินความพึงพอใจได้ในครั้งต่อไป