

การดำเนินงานจัดเก็บข้อมูลภาคสนาม กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง

ข้าพเจ้า นางสาวอรรวรรณ สินบุญยก ได้สำรวจและเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง ซึ่งในการดำเนินงานของข้าพเจ้าในครั้งนี้ ได้ดำเนินการออกแบบแบบสอบถามและจัดเก็บแบบสอบถามประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง ซึ่งข้าพเจ้าได้สุ่มตัวอย่างทอด **แบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ ชุด ให้ผู้รับบริการโดยข้าพเจ้าสามารถเก็บแบบสอบถามได้ ๑๐๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐** และได้ดำเนินการกำหนดขั้นตอนการประเมินผลและประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผลการดำเนินโครงการดังกล่าว รายละเอียดขั้นตอนและผลการประเมินมีดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการประเมินผล

ประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง การให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนเทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ในครั้งนี้ ข้าพเจ้า นางสาวอรรวรรณ สินบุญยก ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการติดตามและประเมินผลโครงการจากการดำเนินโครงการดังกล่าว จึงดำเนินการกำหนดเนื้อหาการประเมิน ดังนี้

๑. ขอบเขตการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ เป็นการประเมินเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง มีขอบเขตการประเมิน คือ

๑.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการประเมินผลด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการใช้บริการในครั้งต่อไป

๑.๒ ขอบเขตด้านประชากร สุ่มตัวอย่างโดยการทอดแบบสอบถามประชาชนที่มาใช้งานบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง

๑.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่ จัดเก็บข้อมูล ณ สำนักงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการประเมินผลโครงการในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจาก ๒ แหล่ง คือ

๒.๑ ข้อมูลทุติยภูมิ ได้ทำการศึกษาจากเอกสารได้แก่ ๑. พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๓๔ ๒. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

๒.๒ ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการใช้เครื่องมือในรูปแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการทอดแบบสอบถามให้กับประชาชนที่ใช้บริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง

๓. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่เข้ารับการบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองทุ่งสง ประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง และดำเนินการทดสอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ ชุด และสามารถเก็บแบบสอบถามได้ จำนวน ๑๐๐ ชุด

๔. เครื่องมือในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่

๔.๑ แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง ได้ตอบแบบสอบถามและการสุ่มตัวอย่างทดสอบแบบสอบถาม

๕. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ตามขั้นตอนดังนี้

๕.๑ ผู้ประเมิน โดย นางสาวอรพรรณ สีนบุญยก

๕.๒ ดำเนินการออกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อประกอบการประมวลผลข้อมูลและรายงานต่อไป

๖. การประมวลผลข้อมูล

การประมวลผลข้อมูล คือ ประเด็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของผู้เข้าร่วมโครงการฯ ในครั้งนี้ สำหรับคำถามปลายเปิดใช้เครื่องมือไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS โดยการแจกแจงความถี่ของตัวแปร แล้วคำนวณ ค่าเฉลี่ย และสรุปผลการประมวลระดับความคิดเห็น

๗. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลตามที่ต้องการแล้วนั้นต่อไปจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนต่อไปนี้

๗.๑ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ร้อยละ

๗.๒ วิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองทุ่งสง กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง โดยนำแบบสอบถาม มาจัดหมวดหมู่แล้วหาค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แต่ละรายการ แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางและการบรรยาย

๗.๓ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาโครงการครั้งต่อไป ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงข้อมูล สรุปข้อมูล หาค่าความถี่ และเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

หาค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับ ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ซึ่งแบ่งเป็นช่วงๆมีความหมายดังนี้

แบบสอบถามประเมินข้อมูลจากความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง แบ่งหัวข้อการประเมินออกเป็น ๕ ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมินผล	
	หมายถึง	ระดับผลการดำเนินงาน/ความพึงพอใจ
๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	ระดับมาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	ระดับปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	ระดับน้อย
๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง

การประเมินแบบที่ ๑. ผลการวิเคราะห์แบบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๓๒	๓๒.๐๐
หญิง	๖๘	๖๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
๑๕ - ๑๙ ปี	๒๖	๒๖.๐๐
๒๐ - ๒๙ ปี	๑๙	๑๙.๐๐
๓๐ - ๓๙ ปี	๒๐	๒๐.๐๐
๔๐ - ๔๙ ปี	๑๘	๑๘.๐๐
๕๐ - ๕๙ ปี	๑๒	๑๒.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล

จากตารางที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี ส่วนใหญ่ระบุอายุ ๑๕ - ๑๙ ปี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ รองลงมาระบุอายุ ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ระบุว่าอายุ ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ ระบุว่าอายุ ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ ระบุว่าอายุ ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และลำดับสุดท้ายระบุอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา สูงสุด

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๕๖	๕๖.๐๐
ปริญญาตรี	๓๐	๓๐.๐๐
ปริญญาโทและสูงกว่า	๙	๙.๐๐
อื่นๆ	๕	๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล

จากตารางที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี ส่วนใหญ่ระบุระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ รองลงมาระบุระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ระบุว่าระดับการศึกษาปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐ และลำดับสุดท้ายระบุว่าอื่น ๆ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๐	๒๐.๐๐
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๖	๖.๐๐
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๗	๑๗.๐๐
เกษตรกร	๕	๕.๐๐
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	๑๒	๑๒.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๓๑	๓๑.๐๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๕	๕.๐๐
อื่นๆ	๔	๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล

จากตารางที่ ๔ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี ส่วนใหญ่ระบุว่าเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ รองลงมาระบุอาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ระบุอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ ระบุรับจ้างทั่วไป/กรรมกร จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ระบุอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ระบุอาชีพเกษตรกรและอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ และลำดับสุดท้ายระบุอาชีพอื่นๆ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

การประเมินแบบที่ ๒ ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ท่านมีความความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ
งานบริการในประเด็นต่อไปนี้

ตารางที่ ๕ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง

ประเด็นความคิดเห็น	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ท่านมีความพึงพอใจในกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเพียงใด	๔.๗๗	๐.๔๒	๙๕.๔๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วครบถ้วน เพียงใด	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๓. ท่านมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการเพียงใด	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๔. ท่านมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการเพียงใด	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๕๐	มากที่สุด

อภิปรายผล

จากตารางที่ ๕ จากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง ที่ตอบแบบสอบถามในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ในภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถแยกเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วครบถ้วน เพียงใด และท่านมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการเพียงใด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ อยู่ในระดับมากที่สุด
๒. ท่านมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการเพียงใด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ อยู่ในระดับมากที่สุด
๓. ท่านมีความพึงพอใจในกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเพียงใด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. การบริการดีมากแล้ว
๒. การบริการรวดเร็ว ให้บริการสุภาพเรียบร้อย คำพูดอ่อนน้อมสุภาพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง
คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐