

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้ปกครองที่มาใช้บริการ

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลสันป่าตอง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

(เดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ปกครองที่มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 (เดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) มีผลการประเมิน ดังนี้

1. กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่าง เป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นผู้ปกครองที่นำเด็กมาเรียนที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลสันป่าตอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 โดยการเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน 23 คน ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 (เดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ปกครองที่นำเด็กมาเรียน ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการผู้ปกครองเด็กนักเรียน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลสันป่าตอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 (เดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้ ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
* ชาย	22	48.88	
* หญิง	23	51.11	
รวม	45	100	
2. อายุ			
* ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	
* 21 – 40 ปี	40	88.88	
* 41 – 60 ปี	5	11.11	
* 60 ปีขึ้นไป	-	-	
รวม	45	100	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
* ประถมศึกษา	-	-	
* มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	5	11.11	
* ปริญญาตรี	40	88.88	
* สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
รวม	45	100	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
* เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	5	11.11	
* ผู้ประกอบการ	-	-	
* ประชาชนผู้รับบริการ	-	-	
* องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
* รับจ้างทั่วไป	28	62.22	
* ค้าขาย	10	22.22	
* อื่นๆ	2	4.44	
รวม	45	100	

จากตารางที่ 1 ผู้ปกครองที่มารับบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลสันป่าตอง ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่จะเป็นรับจ้างทั่วไป

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กนักเรียนที่มารับบริการที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลสันป่าตอง

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน/เปอร์เซ็นต์)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	13/14.44	67/74.45	10/11.11	-	-
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	17/18.89	60/66.67	10/11.11	3/3.33	-
3. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	13/14.44	49/54.45	22/24.45	6/6.66	-
4. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	22/24.45	49/54.45	17/18.88	2/2.22	-

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน/เปอร์เซ็นต์)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
5. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	35/38.89	44/48.89	10/11.11	1/1.11	-
6. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	11/12.22	60/66.66	18/20.00	1/1.11	-
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	21/23.33	57/63.33	11/12.22	1/1.11	-
8. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	24/26.66	58/64.44	7/7.78	1/1.11	-
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	25/27.77	59/65.56	5/5.56	1/1.11	-
10. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	37/41.11	47/52.22	5/5.55	1/1.11	-
11. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	18/20.00	52/57.78	13/14.44	7/7.78	-
12. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	15/16.66	55/61.11	18/20.00	2/2.22	-
13. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	18/20.00	62/68.89	8/8.89	2/2.22	-
14. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	15/16.66	66/73.33	7/7.78	2/2.22	-
15. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	15/16.66	61/67.78	13/14.44	1/1.11	-

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 41.11 ลำดับที่สอง คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 38.89 ลำดับที่สาม คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 27.77

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการผู้ปกครองเด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลสันป่าตอง ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 (เดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 84.44

7. ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องการรับสมัครเด็กนักเรียนให้ทั่วถึง และมีหลายช่องทางที่สามารถรับข้อมูลข่าวสารได้

