

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผล

แบบประเมินความพึงพอใจ โครงการการยกระดับการให้บริการสู่มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก
ประจำปี 2564 (Government Easy Contact Center : GECC)
ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อยกระดับการให้บริการสู่มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 460 ราย และผู้ดำเนินการได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ และเสนอผลการวิเคราะห์ โดยใช้ตารางการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตามรายละเอียดนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
- S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- N แทน จำนวนผู้มารับบริการ

2. ประชากรผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ/ผู้ประกอบการ/ผู้แทน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้นำเสนอได้เสนอผลการวิเคราะห์ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลทั่วไป จำแนกตามเพศ ชาย/หญิง

ตอนที่ 2 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการรับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (ไตรมาสที่ 4 ของปี 2563)

4.การวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าคะแนนรวม หรือ การหาค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

1. นำแบบประเมินความพึงพอใจที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ จำแนกรายข้อในแบบประเมินตามระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2545:121 พิมพ์ครั้งที่ 8)

- ระดับดีมาก ให้มีค่าคะแนนเป็น 5
- ระดับดี ให้มีค่าคะแนนเป็น 4
- ระดับปานกลาง ให้มีค่าคะแนนเป็น 3
- ระดับน้อย ให้มีค่าคะแนนเป็น 2
- ระดับน้อยที่สุด ให้มีค่าคะแนนเป็น 1

นำแบบประเมินที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปพร้อมกำหนดเกณฑ์การให้ค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2545:121 พิมพ์ครั้งที่ 8)

- คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับดีมาก
- คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับดี
- คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิเคราะห์ใช้สถิติพรรณนา (Discriptive Statistic) ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Statistic) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (บุญชม ศรีสะอาด 2545:121 พิมพ์ครั้งที่ 8)

1.2 ค่าเฉลี่ย \bar{X} (Mean) (บุญชม ศรีสะอาด 2545:124 พิมพ์ครั้งที่ 8)

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) (บุญชม ศรีสะอาด 2545:126 พิมพ์ครั้งที่ 8)

ผลประเมินความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ จากข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินทั้งหมด 460 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 31.09 และเพศหญิง จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 68.91

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

ข้อมูลทั่วไป (เพศ)	จำนวน (N=460)	ร้อยละ
ชาย	143	31.09
หญิง	317	68.91

ตอนที่ 2 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการรับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (ไตรมาสที่ 4 ของปี 2563)

ผลสรุปการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.76) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด แลรองลงมา

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ ดังนี้

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	การแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย	4.50	0.67	ดีมาก
2.	การให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.46	0.73	ดี
3.	ความพร้อม ความกระตือรือร้น ใส่ใจในการให้บริการ	4.35	0.80	ดี
4.	การตอบข้อซักถามที่ชัดเจน และการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.28	0.86	ดี
5.	การให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ	4.17	1.14	ดี
	รวม	4.35	0.76	ดี

การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (ไตรมาสที่ 4 ประจำปี พ.ศ. 2563) ซึ่งประกอบด้วยรายการประเมินในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งทุกรายการประเมินอยู่ในระดับดีและดีมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย, การให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร, ความพร้อม ความกระตือรือร้น ใส่ใจในการให้บริการ, การตอบข้อซักถามที่ชัดเจน และการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์, การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมนั้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.76) แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมิน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างของผู้มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในเกณฑ์ประเมินดี (คะแนนสูงสุด = 5) คิดเป็นร้อยละ 87

นางสาวณัฐศรินทร์ รอดพุง
ผู้วิเคราะห์แบบประเมิน