



การประเมินความพึงพอใจ

การจัดโครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า ตามพระปณิธานศาสตราจารย์ ดร.สมเด็จเจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์อัครราชกุมารี กรมพระศรีสวางควัฒน วรขัตติยราชนารี ประจำปี ๒๕๖๖ ซึ่งได้ดำเนินโครงการระหว่างเดือนมีนาคม - พฤษภาคม ๒๕๖๖ ตามจุดประสงค์ของโครงการฯ คือเพื่อสนองพระปณิธาน ศ.ดร.สมเด็จเจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์อัครราชกุมารี กรมพระศรีสวางควัฒน วรขัตติยราชนารี เพื่อลดอัตราการเกิดของสุนัขและแมวซึ่งเป็นพาหะที่สำคัญของโรคพิษสุนัขบ้า ง่ายและสะดวกต่อการควบคุมโรค และเพื่อป้องกันควบคุมไม่ให้เกิดการระบาดของโรคพิษสุนัขบ้าในชุมชน ซึ่งมีสุนัขและแมวได้รับการสำรวจและขึ้นทะเบียน จำนวน ๓,๓๘๔ ตัว และมีสุนัขและแมวได้รับการฉีดวัคซีนทั้งสิ้น ๓,๓๘๙ ตัว คณะกรรมการโครงการฯ จึงได้ออกแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผลโครงการแบบสุ่มตัวอย่าง จากเจ้าของสุนัขและแมวที่ได้รับการฉีดวัคซีน จำนวน ๕% ของจำนวนสุนัขและแมวที่ได้รับการสำรวจทั้งหมด จำนวน ๑๗๐ ตัวอย่าง ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของเจ้าของสุนัขและแมวที่ได้รับวัคซีน และระดับความพึงพอใจของเจ้าของสุนัขและแมวที่ได้รับวัคซีน รวมถึงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการดำเนินโครงการฯ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลโครงการ

เครื่องมือที่นำมาใช้ในการประเมินผลโครงการ จะเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเพื่อสอบถามเจ้าของสุนัขและแมวมารับวัคซีน ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด และปลายเปิด ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ โดยเนื้อหาแบ่งออกเป็น ๓ ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของเจ้าของสุนัขและแมวที่ได้รับวัคซีน ประกอบด้วย

๑. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
๓. ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของเจ้าของสุนัขและแมวที่ได้รับวัคซีน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ด้าน จำนวน ๑๐ ข้อ และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ๕ ระดับ ดังนี้

- | | |
|--------------------|-------------------|
| ๑. ระดับน้อยที่สุด | ให้คะแนนเท่ากับ ๑ |
| ๒. ระดับน้อย | ให้คะแนนเท่ากับ ๒ |
| ๓. ระดับปานกลาง | ให้คะแนนเท่ากับ ๓ |
| ๔. ระดับมาก | ให้คะแนนเท่ากับ ๔ |
| ๕. ระดับมากที่สุด | ให้คะแนนเท่ากับ ๕ |

/การแปรผล...

การแปรผลระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน คะแนนเฉลี่ยรายข้อ และค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับ มีวิธีการกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{๕.๐๐ - ๑.๐๐}{๕}$$
$$\text{ช่วงคะแนน} = ๐.๘๐$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว กำหนดให้ช่วงคะแนนห่างกันเท่ากับ ๐.๘๐

ช่วงคะแนน ๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด
ช่วงคะแนน ๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายความว่า มีความพึงพอใจมาก
ช่วงคะแนน ๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
ช่วงคะแนน ๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อย
ช่วงคะแนน ๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ในการศึกษาค้างนี้ ได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๑. ค่าร้อยละ ค่าความถี่ เพื่อนำเสนอข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์
๒. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของเจ้าของสุนัขและแมวที่ได้รับวัคซีน

ผลการประเมินผล

จากการประมวลผลแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้เจ้าของสุนัขและแมวที่ได้รับวัคซีน และความพึงพอใจในโครงการฯ สรุปผลได้ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของเจ้าของสุนัขและแมวที่ได้รับวัคซีน

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของเจ้าของสุนัขและแมวที่ได้รับวัคซีน ประกอบด้วย

๑. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
๓. ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๒	๓๖.๕
หญิง	๑๐๘	๖๓.๕
รวม	๑๗๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๔๘	๒๘.๒
ระหว่าง ๓๐-๔๐ ปี	๓๒	๑๘.๘
ระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี	๔๓	๒๕.๓
๕๐ ปีขึ้นไป	๔๗	๒๗.๗
รวม	๑๗๐	๑๐๐
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๕๑	๓๐.๐
ระดับมัธยมศึกษา	๗๔	๔๓.๕
ระดับปริญญาตรี	๑๖	๙.๔
อื่นๆ	๒๙	๑๗.๑
รวม	๑๗๐	๑๐๐

อภิปรายผล

จากตารางที่ ๑ มีเจ้าของสุนัขและแมวที่ได้รับวัคซีนตามโครงการฯ โดยการออกแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผลโครงการแบบสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๗๐ ตัวอย่าง ซึ่งสามารถจำแนกความถี่เป็นค่าร้อยละ ดังนี้

๑. จำแนกตามเพศ ของเจ้าของสุนัขและแมวที่ได้รับวัคซีน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕

๒. จำแนกตามอายุ ของเจ้าของสุนัขและแมวที่ได้รับวัคซีน ส่วนใหญ่มีต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒ รองลงมามีอายุ ๕๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗ รองลงมามีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓ และสุดท้ายมีอายุระหว่าง ๓๐-๔๐ ปี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘

๓. จำแนกตามการศึกษา ของเจ้าของสุนัขและแมวที่ได้รับวัคซีน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕ รองลงมาในระดับประถมศึกษา จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐ รองลงเป็นอื่นๆ จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑ และทำนุสุุดระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของเจ้าของสุนัขและแมวที่ได้รับวัคซีน

ตารางที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของเจ้าของสุนัขและแมวที่ได้รับวัคซีน โดย

แบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ด้าน จำนวน ๑๐ ข้อ

ข้อ	ประเด็นความคิดเห็น	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		๔.๕๔	มากที่สุด
๑.	มีการให้บริการฉีดวัคซีนแก่สุนัขและแมวอย่างสม่ำเสมอ	๔.๘๗	มากที่สุด
๒.	การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา	๔.๕๐	มากที่สุด
๓.	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้ถึงการดำเนินโครงการฯ	๔.๒๕	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		๔.๕๔	มากที่สุด
๔.	ได้รับการอธิบาย ชี้แจง แนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๙	มากที่สุด
๕.	การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	๔.๕๒	มากที่สุด
๖.	เจ้าหน้าที่มีกริยา มารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	๔.๕๙	มากที่สุด
๗.	เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว และคล่องตัว	๔.๕๕	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ		๔.๒๐	มาก
๘.	ช่องทางการขอเข้ารับบริการมีความสะดวก	๔.๑๖	มาก
๙.	มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่วงเวลาในการให้บริการ	๔.๑๔	มาก
๑๐.	วัน และเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๒	มากที่สุด
รวมความพึงพอใจทุกด้าน		๔.๔๓	มากที่สุด

อภิปรายผล

จากตารางที่ ๒ เจ้าของสุนัขและแมวที่ได้รับวัคซีนตามโครงการฯ โดยการออกแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผลโครงการแบบสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๗๐ ตัวอย่าง ผลที่ได้รับจากเจ้าของสุนัขและแมวที่ได้รับวัคซีนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ ซึ่งสามารถจำแนกเป็นค่าเฉลี่ยวิเคราะห์ความพึงพอใจ ออกเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

๑. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** เจ้าของสุนัขและแมวที่ได้รับวัคซีน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการฉีดวัคซีนแก่สุนัขและแมวอย่างสม่ำเสมอในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๘๗ รองลงมาคือการให้บริการรวดเร็ว ทันเวลาในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ และสุดท้ายมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้ถึงการดำเนินโครงการฯ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๒๕

๒. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** เจ้าของสุนัขและแมวที่ได้รับวัคซีน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ โดยมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่มีกริยา มารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว และคล่องตัวในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ รองลงมาคือการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ และสุดท้ายเป็นได้รับการอธิบาย ชี้แจง แนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๔๙

/๓. ด้านช่องทาง...

๓. ด้านช่องทางการให้บริการ เจ้าของสุนัขและแมวที่ได้รับวัคซีน มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ โดยมีความพึงพอใจในวัน และเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ รองลงมาเป็นช่องทางการขอเข้ารับบริการมีความสะดวกในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ และสุดท้ายเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่วงเวลาในการให้บริการในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๑๔

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่มีต่อโครงการฯ

ข้อ	ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
๑	เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ในการลงพื้นที่ให้หลากหลายช่องทาง เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย บางพื้นที่ได้ยินไม่ทั่วถึง

แบบสอบถามความพึงพอใจ
โครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า ตามพระปณิธานศาสตราจารย์
ดร.สมเด็จพระนี้องนางเธอเจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์อัครราชกุมารี
กรมพระศรีสวางควัฒน วรขัตติยราชนารี ประจำปี ๒๕๖๖

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๓๐ ปี ระหว่าง ๓๐-๔๐ ปี
 ระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษา ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา
 ระดับปริญญาตรี อื่นๆ

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.	มีการให้บริการฉีควัคซีนแก่สุนัขและแมวอย่างสม่ำเสมอ					
๒.	การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา					
๓.	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้ถึงการดำเนินโครงการฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๔.	ได้รับการอธิบาย ชี้แจง แนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
๕.	การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่					
๖.	เจ้าหน้าที่มีกริยา มารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
๗.	เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว และคล่องตัว					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
๘.	ช่องทางการขอเข้ารับบริการมีความสะดวก					
๙.	มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่วงเวลาในการให้บริการ					
๑๐.	วัน และเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ.....

.....

.....