

รายงานผลสำรวจความพึงใจผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลทุ่งหลวง

ตามที่ เทศบาลตำบลทุ่งหลวง จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕) โดยสุ่มตัวอย่าง มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๗ คน

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑.๑ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๘	๕๔.๒๐
หญิง	๔๙	๔๕.๘๐
รวม	๑๐๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ ๑.๒ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๙	๘.๔๑
๓๑ - ๕๐ ปี	๓๒	๒๙.๙๑
๕๑ - ๖๐ ปี	๓๐	๒๘.๐๔
๖๐ ปี ขึ้นไป	๓๖	๓๓.๖๔
รวม	๑๐๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๔ และน้อยที่สุดอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๑

ตารางที่ ๑.๓ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๔๒	๓๙.๒๕
มัธยมศึกษา	๓๕	๓๒.๗๑
ปวช./ปวส.	๑๓	๑๒.๑๕
ปริญญาตรี	๑๗	๑๕.๘๘
ปริญญาโทขึ้นไป	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๓ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ การศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๕ และน้อยที่สุดการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ตารางที่ ๑.๔ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	๑๐	๙.๓๕
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๒๑	๑๙.๖๓
รับจ้าง	๒๕	๒๓.๓๖
เกษตรกร	๔๘	๔๔.๘๖
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๒.๘๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๔ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๖ และเอกชน/รัฐวิสาหกิจ ไม่มีมาติดต่อ คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ ของอาชีพ

๒. ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	พอใจมากที่สุด (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจเลย (๑)	
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑. การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น	๑๐๗	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	๑๐๑	๖	๐	๐	๐	๔.๙๔
๓. ความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์หรือไม่ขอของตอบแทนในการให้บริการ	๑๐๗	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๔. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามหรือข้อสงสัยได้และให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง	๑๐๐	๗	๐	๐	๐	๔.๘๘
๕. ได้รับการบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง ตามความต้องการ	๑๐๗	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐

ความพึงพอใจ ดังตารางที่ ๒ โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจเลย มีค่าคะแนน ๑

ระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ มีค่าคะแนน ๒

ระดับความพึงพอใจ พอใจปานกลาง มีค่าคะแนน ๓

ระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ มีค่าคะแนน ๔

ระดับความพึงพอใจ พอใจมากที่สุด มีค่าคะแนน ๕

และค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจเลย

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ

คะแนนค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ พอใจปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ

คะแนนค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ พอใจมากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

จากตารางที่ ๒ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

ภาพรวมครั้งนี้เป็น ๔.๙๔ อยู่ในเกณฑ์ของระดับคะแนนความพึงพอใจ ระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

๙๙.๒๘ %
