

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลทุ่งหลวง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

.....

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๕๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๑๒๐	๒๔
หญิง	๓๘๐	๗๖
รวม	๕๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ และเพศหญิง จำนวน ๓๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑๕-๑๙ ปี	๒๐	๔
๒๐-๒๙ ปี	๑๕๐	๓๐
๓๐-๓๙ ปี	๑๑๐	๒๒
๔๐-๕๙ ปี	๑๐๐	๒๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๒๐	๒๔
รวม	๕๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้มาใช้บริการช่วงอายุ ๒๐-๒๙ ปี ตอบแบบสอบถามมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐ รองลงมาคือผู้มาใช้บริการช่วงอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๔ และผู้มาใช้บริการช่วงอายุ ๑๕-๑๙ ปีมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละของระดับการศึกษาสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ไม่เคยศึกษา	๑๐	๒
ประถมศึกษา	๑๒๐	๒๔
มัธยมศึกษา	๑๗๕	๓๕
ปวช./ปวส./ปวท.	๑๑๕	๒๓
ปริญญาตรี	๗๗	๑๕.๔
ปริญญาโทขึ้นไป	๓	๐.๖
รวม	๕๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาสูงสุดชั้นมัธยมศึกษา ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕ รองลงมาเป็นชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๔ และระดับการศึกษาปริญญาโทตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละอาชีพประจำ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพประจำ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔๕	๙
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๒๕	๕
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๖๘	๑๓.๖
เกษตรกร	๑๘๐	๓๖
รับจ้างทั่วไป	๑๖๕	๓๓
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๑๒	๒.๔
ว่างงาน/อยู่ระหว่างหางาน	๕	๑
อื่นๆ (ระบุ)	๐	๐
รวม	๕๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพเกษตรกร ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๖ รองลงมาเป็นผู้ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ ๓๓ และไม่มีผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ (ระบุ) ตอบแบบสอบถามเลย

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐	๑๕	๓
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐	๒๙๐	๕๘
๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐	๑๖๐	๓๒
๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐	๓๒	๖.๔
๓๐,๐๐๑ ขึ้นไป	๓	๐.๖
รวม	๕๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘ รองลงมาเป็นผู้มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๒ และผู้มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๓๐,๐๐๑ ขึ้นไป ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๖

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	๕	๔	๓	๒	๑	
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๒๐	๑๖๐	๒๐	๐	๐	๔.๖๐
๒. การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น	๒๙๐	๒๐๐	๑๐	๐	๐	๔.๕๖
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	๓๕๐	๑๒๐	๓๐	๐	๐	๔.๖๔
๔. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	๒๒๐	๒๘๐	๐	๐	๐	๔.๔๔
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๒๐	๘๐	๐	๐	๐	๔.๘๔
๒. ความเต็มใจและความพร้อมให้บริการอย่างสุภาพของผู้ให้บริการ	๓๘๐	๑๑๐	๑๐	๐	๐	๔.๗๔
๓. ความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามหรือข้อสงสัยได้ และให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง	๔๑๐	๖๐	๓๐	๐	๐	๔.๗๖
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์ หรือไม่ขอของตอบแทนในการให้บริการ	๔๙๐	๑๐	๐	๐	๐	๔.๙๘
๕. ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๒๐	๘๐	๐	๐	๐	๔.๘๔
สิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดที่ให้บริการ	๓๙๐	๘๐	๒๐	๕	๕	๔.๖๙
๒. มีช่องทางบริการที่เหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	๓๙๕	๑๐๐	๕	๐	๐	๔.๗๘
๓. การเปิดให้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ	๔๙๐	๑๐	๐	๐	๐	๔.๙๘
๔. ความพอเพียงของห้องสุขา ที่นั่งพักขณะรอรับบริการ	๔๒๕	๕๐	๒๕	๐	๐	๔.๘๐
๕. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๓๑๐	๑๘๐	๑๐	๐	๐	๔.๖๐
คุณภาพของการให้บริการ						
๑. ได้รับการบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง ตามความต้องการ	๔๘๐	๒๐	๐	๐	๐	๔.๙๖
๒. ความพึงพอใจภาพรวมที่ได้รับบริการจากหน่วยงาน	๔๕๐	๔๐	๑๐	๐	๐	๔.๘๘
รวม						๔.๗๕

******หมายเหตุ****** ระดับคะแนนความพึงพอใจ ๕ (ระดับดีมาก) ๔ (ระดับดี) ๓ (ระดับปานกลาง)
๒ (ระดับพอใช้) ๑ (ระดับต้องปรับปรุง)

จากตารางส่วนที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ และเมื่อพิจารณารายด้านนั้น พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ในหัวข้อความซื่อสัตย์ สุจริต ในการให้บริการ เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์ หรือไม่ขอของตอบแทนในการให้บริการ และมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในหัวข้อการเปิดให้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๘ เท่ากัน รองลงมาคือ คือความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ ในข้อได้รับการบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง ตามความต้องการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๖ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในข้อหัวข้อระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔