สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลโพหัก

.....

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลโพหัก อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของจานวนครั้งที่ผู้ใช้บริการได้มาใช้บริการเทศบาลตำบลโพหัก ต่อเดือน (ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๓)

จำนวนครั้งต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1 ครั้งต่อเดือน	76	76.00
2 ครั้งต่อเดือน	19	19.00
3 ครั้งต่อเดือน	5	5.00
4 ครั้งต่อเดือน	1	1.00
รวม	**100**	**100.00**

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการเทศบาลตำบลโพหัก ๑ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ รองลงมา ใช้บริการ ๒ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ รองลงมา ใช้บริการ ๓ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ และมีผู้มาใช้บริการ ๔ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	51	51.00
หญิง	49	49.00
รวม	**100**	**100.00**

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	32	32.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	14.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	23	23.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	14	14.00
ปริญญาตรี	16	16.00
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.00
รวม	**100**	**100.00**

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ รองลงมาเป็นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพประจำ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพประจำ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	7.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	23	23.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	17	17.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	15	15.00
นักเรียน/นักศึกษา	5	5.00
รับจ้างทั่วไป	12	12.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	9	9.00
เกษตรกร/ประมง	6	6.00
ว่างงาน	0	0.00
อื่นๆ	6	6.00
รวม	**100**	**100.00**

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ รองลงมาเป็นผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ และไม่มีผู้ว่างงานตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	22	22.00
5,000 – 10,000 บาท	35	35.00
10,001 – 15,000 บาท	26	26.00
15,001 – 20,000 บาท	13	13.00
สูงกว่า 20,000 บาท	4	4.00
รวม	**100**	**100.00**

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ รองลงมาเป็นผู้มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และผู้มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จานวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามรายข้อ

ข้อความ	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๙ (๑๙.๐๐)	๗๓ (๗๓.๐๐)	๘ (๘.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๑	มาก
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔ (๒๔.๐๐)	๖๔ (๖๔.๐๐)	๒๒ (๒๒.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๔๒	มาก
๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๓ (๒๓.๐๐)	๖๑ (๖๑.๐๐)	๑๖ (๑๖.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๗	มาก
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๑ (๔๑.๐๐)	๕๒ (๕๒.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๔	มาก
๕.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๔ (๓๔.๐๐)	๕๕ (๕๕.๐๐)	๑๑ (๑๑.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๓	มาก
๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๖ (๒๖.๐๐)	๖๖ (๖๖.๐๐)	๘ (๘.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๘	มาก
รวม	**๔.๒๓**						**มาก**

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ							
๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๒๗ (๒๗.๐๐)	๖๙ (๖๙.๐๐)	๔ (๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๓	มาก
๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๓๖ (๓๖.๐๐)	๕๔ (๕๔.๐๐)	๑๐ (๑๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๖	มาก
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๑ (๓๑.๐๐)	๖๔ (๖๔.๐๐)	๕ (๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๖	มาก
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนาได้เป็นอย่างดี	๒๘ (๒๘.๐๐)	๕๘ (๕๘.๐๐)	๑๓ (๑๓.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๑	มาก
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๗ (๔๗.๐๐)	๔๙ (๔๙.๐๐)	๔ (๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๔๓	มาก
๖.ความซื้อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕๙ (๕๙.๐๐)	๓๕ (๓๕.๐๐)	๖ (๖.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๕๓	มาก
รวม	**๔.๓**						**มาก**
ด้านสิ่งอานวยความสะดวก							
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓๕ (๓๕.๐๐)	๕๕ (๕๕.๐๐)	๑๐ (๑๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๕	มาก
๒.ความเพียงพอของสิ่งอานวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔๐ (๔๐.๐๐)	๕๕ (๕๕.๐๐)	๕ (๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๕	มาก
๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๙ (๒๙.๐๐)	๕๓ (๕๓.๐๐)	๑๗ (๑๗.๐๐)	๑ (๑.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑	มาก
๔. “ความพอเพียง”ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๓๗ (๓๗.๐๐)	๒๘ (๒๘.๐๐)	๓๕ (๓๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๒	มาก
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๓๑ (๓๑.๐๐)	๓๕ (๓๕..๐๐)	๓๔ (๓๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๗	มาก

๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๔ (๓๔.๐๐)	๔๙ (๔๙.๐๐)	๑๗ (๑๗.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๗	มาก
๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๕ (๓๕.๐๐)	๕๘ (๕๘.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๘	มาก
๘.ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๐ (๒๐.๐๐)	๖๑ (๖๑.๐๐)	๑๙ (๑๙.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๑	มาก
รวม	**๔.๑๔**						**มาก**
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							
๑.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๒๗ (๒๗.๐๐)	๖๕ (๖๕.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๑ (๑.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๖	มาก
๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๒๓ (๒๓.๐๐)	๖๕ (๖๕.๐๐)	๑๒ (๑๒.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๑	มาก
๓.ความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๔ (๑๔.๐๐)	๖๔ (๖๔.๐๐)	๒๐ (๒๐.๐๐)	๒ (๒.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๖	มาก
รวม	**๔.๐๔**						**มาก**
รวมทุกด้าน	**๔.๑๘**						**มาก**

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ สำนักงานเทศบาลตำบลโพหัก อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ และเมื่อพิจารณารายด้านนั้น พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓ และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสูงที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๓ และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี น้อยที่สุดคือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาแต่ยังอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓ และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสูงที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒ รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลาดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ และน้อยที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๗

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการน้อยที่สุด แต่ยังอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พึงพอใจสูงที่สุดคือ การได้รับบริการตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ รองลงมาคือ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑ และน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๖

ส่วนที่ ๔ ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่องานบริการ/โครงการต่างๆ เทศบาลตำบลโพหัก

<u>ตารางที่ ๗</u> ตารางแสดงจานวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายข้อ

ข้อความ	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
๑.โครงการบริการด้านสาธารณูปโภค ด้านคมนาคม ถนน คู คลองระบายน้ำ	๓ (๓.๐๐)	๔๗ (๔๗.๐๐)	๔๕ (๔๕.๐๐)	๔ (๔.๐๐)	๑ (๑.๐๐)	๓.๔๗	ปานกลาง
๒.โครงการบริการสาธารณูปโภคด้านน้ำประปา เพื่อการอุปโภคบริโภค	๘ (๘.๐๐)	๕๕ (๕๕.๐๐)	๒๗ (๒๗.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๓ (๓.๐๐)	๓.๕๘	มาก
๓.โครงการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ ประเพณี และวัฒนธรรม (งานรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ แห่เทียนเข้าพรรษา งานวันเด็ก และงานรัฐพิธีต่างๆ	๑๘ (๑๘.๐๐)	๖๘ (๖๘.๐๐)	๑๔ (๑๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๔	มาก
๔.โครงการบริการ เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนท้องถิ่น บริการด้านสาธารณสุข ขอใบอนุญาตก่อสร้าง และงานท้องถิ่นสัญจร	๒๘ (๒๘.๐๐)	๖๔ (๖๔.๐๐)	๙ (๙.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๓	มาก
๕.โครงการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ (กีฬาต้านยาเสพติด)	๒๐ (๒๐.๐๐)	๕๕ (๕๕.๐๐)	๒๕ (๒๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๕	มาก
๖.โครงการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔๐ (๔๐.๐๐)	๕๓ (๕๓.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๓	มาก
รวม	**๓.๙๓**						**มาก**

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อโครงการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ รองลงมาคือ โครงการบริการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนท้องถิ่น บริการด้านสาธารณสุข ขอใบอนุญาตก่อสร้างและงานท้องถิ่นสัญจร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓ และความพึงพอใจต่อโครงการบริการด้านสาธารณูปโภคด้านคมนาคม ถนน คู คลองระบายน้ำน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๗

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ ๘ สิ่งที่ผู้บริการ “ประทับใจ” ในการให้บริการ

สิ่งที่ผู้บริการ **“ประทับใจ”**	จำนวน(คน)
ความรวดเร็วและระบบการให้บริการ	๘
การบริการรถดับเพลิง	๗
การดูแลและช่วยเหลือประชาชน	๕
สถานที่ติดต่อสะดวก พนักงานเป็นมิตร	๔
การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ	๒
โรงเรียนผู้สูงอายุ	๑