

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลไร่เก่า
อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๒	๓๒
หญิง	๖๘	๖๘
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ และเพศหญิง จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘

ส่วนที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๗	๑๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๙	๒๙
๖๐ ปีขึ้นไป	๔๔	๔๔
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔

ส่วนที่ ๓ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๘	๒๘
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๔	๔๔
ปริญญาตรี	๒๖	๒๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

ส่วนที่ ๔ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓๔	๓๔
ผู้ประกอบการ	๑๐	๑๐
รับจ้าง	๒๕	๒๕
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๕	๑๕
อื่น ๆ	๑๖	๑๖
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔ อาชีพผู้ประกอบการ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ อาชีพองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ และอาชีพอื่น ๆ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

ข้อความ	พอใจมาก ที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปาน กลาง (๓)	พอใจ น้อย (๒)	พอใจ น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
๑. ด้านเวลา							
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๙	๗๓	๘	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔	๖๔	๒๒	๐	๐	๔.๔๒	มาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๕	๕๕	๑๐	๐	๐	๔.๒๕	มาก
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๐	๕๕	๕	๐	๐	๔.๓๕	มาก
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน	๒๙	๕๓	๑๗	๑	๐	๔.๑	มาก
๓. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๓	๖๕	๗	๑	๐	๔.๑๐	มาก
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๓	๖๕	๑๒	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑๔	๖๔	๒๐	๒	๐	๓.๘๖	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก
๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๐	๕๕	๕	๐	๐	๔.๓๕	มาก
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๒๙	๕๓	๑๗	๑	๐	๔.๑	มาก
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๗	๒๘	๓๕	๐	๐	๔.๐๒	มาก
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๑	๓๕	๓๔	๐	๐	๓.๙๗	มาก

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลไร่เก่าของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘