

# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลหนองขุ่น

## ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลของเทศบาลตำบลหนองขุ่น อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๑	๕๑.๐๐
หญิง	๔๙	๔๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐

### ส่วนที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี	๑๓	๑๓.๐๐
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๓๕	๓๕.๐๐
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

#### ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน ๒๐ ปี ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐

### ส่วนที่ ๓ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๑๕	๑๕.๐๐
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๐	๒๐.๐๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๒	๒๒.๐๐
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๑๘	๑๘.๐๐
สูงกว่า ๒๐,๐๐๑ บาท/เดือน	๒๕	๒๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ รายได้ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ รายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ รายได้ ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ และรายได้ ๒๐,๐๐๑ บาท/เดือน จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

#### **ส่วนที่ ๔ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๓	๑๓.๐๐
เกษตรกร	๓๕	๓๕.๐๐
รับจ้าง	๓๐	๓๐.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐

#### **ส่วนที่ ๕ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๕	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษา	๓๕	๓๕.๐๐
ปริญญาตรีขึ้นไป	๔๐	๔๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ และระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

## ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

หัวข้อ	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๙	๗๓	๘๐	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๔	๖๔	๒๒	๐	๐	๔.๔๒	มาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๓	๖๑	๑๖	๐	๐	๔.๐๗	มาก
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๑	๕๒	๗	๐	๐	๔.๓๔	มาก
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	๓๔	๕๕	๑๑	๐	๐	๔.๒๓	มาก
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๖	๖๖	๘	๐	๐	๔.๑๘	มาก
						<b>รวม</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>							
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๕	๕๕	๑๐	๐	๐	๔.๒๕	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๐	๕๕	๕	๐	๐	๔.๓๕	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๙	๕๓	๑๗	๑	๐	๔.๑	มาก

หัวข้อ	พอใจ มาก ที่สุด (๕)	พอใจ มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจ น้อย (๒)	พอใจ น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๓๗	๒๘	๓๕	๐	๐	๔.๐๒	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดย ไม่เลือกปฏิบัติไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๑	๓๕	๓๔	๐	๐	๓.๙๗	มาก
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก
๗. มีป้ายข้อความบอกจุด บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มี ความชัดเจนเข้าใจง่าย	๓๕	๕๘	๗	๐	๐	๔.๒๘	มาก
๘. ความพึงพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร การให้ความรู้	๒๐	๖๑	๑๙	๐	๐	๔.๐๑	มาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๑๔</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	๒๗	๖๕	๗	๑	๐	๔.๑๐	มาก
๒. การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นึ่งคอยรับ บริการ	๒๓	๖๕	๑๒	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	๑๔	๖๔	๒๐	๒	๐	๓.๘๖	มาก
<b>ด้านการบริหารจัดการ</b>							
๑. การตอบสนองและแก้ไข ปัญหาในโครงการเร่งด่วน	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๑๗</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลหนองซุ่น อำเภอวัดสิงห์  
จังหวัดชัยนาท ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔