

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลกระสัง

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลกระสัง
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

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 คิดเป็น
ร้อยละ ๕๑.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

| อายุ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---------------|-----------|--------|
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๑ | ๑.๐๐ |
| ๒๐-๓๐ ปี | ๑๓ | ๑๓.๐๐ |
| ๓๑-๔๐ ปี | ๑๗ | ๑๗.๐๐ |
| ๔๑-๕๐ ปี | ๓๒ | ๓๒.๐๐ |
| ๕๑-๖๐ ปี | ๒๓ | ๒๓.๐๐ |
| มากกว่า ๖๐ ปี | ๑๔ | ๑๔.๐๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการมีอายุต่ำกว่า ๔๑-๕๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๓๒ คน
คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ รองลงมาเป็น ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ อายุ ๓๑-๔๐ ปี
จำนวน ๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ คน ๒๐-๓๐ ปี
จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓ และจำนวนที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด ต่ำกว่า ๒๐ ปีจำนวน ๑ คน
คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- (๑) เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์
- (๒) เรื่องการชำระภาษีต่าง ๆ
- (๓) เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ
- (๔) เรื่องการติดต่องานทะเบียนราษฎร
- (๕) เรื่องการบริการน้ำบริโภค-อุปโภค

ตารางที่ ๓ เรื่องที่ขอรับบริการ

| เรื่องที่ขอรับบริการ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---|-----------|--------|
| (๑) เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ | ๑๘ | ๑๘.๐๐ |
| (๒) เรื่องการชำระภาษีต่าง ๆ | ๒๘ | ๒๘.๐๐ |
| (๓) เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ | ๑๕ | ๑๕.๐๐ |
| (๔) เรื่องการติดต่องานทะเบียนราษฎร | ๑๗ | ๑๗.๐๐ |
| (๕) เรื่องการบริการน้ำบริโภค-อุปโภค | ๒๒ | ๒๒.๐๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่าผู้มาขอรับบริการติดต่อเรื่องการชำระภาษีต่าง ๆ จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ เรื่องการบริการน้ำบริโภค-อุปโภค จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ เรื่องการติดต่องานทะเบียนราษฎร จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ และจำนวนที่น้อยที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง การขอ/ต่อใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงร้อยละค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกรายข้อ

| ข้อความ | มาก (๔) | ปาน กลาง (๓) | น้อย (๒) | การ ปรับปรุง (๒) | ค่าเฉลี่ย | ระดับ ความ คิดเห็น |
|--|---------------|--------------------|-------------|------------------------|-----------|--------------------------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ | ๖๓ (๖๓.๐๐) | ๓๐ (๓๐.๐๐) | ๗ (๗.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) | ๓.๕๖ | มาก |
| ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการ ให้บริการ | ๕๕ (๕๕.๐๐) | ๔๐ (๔๐.๐๐) | ๕ (๕.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) | ๓.๐๖ | มาก |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความ คล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน | ๘๕ (๘๕.๐๐) | ๘ (๘.๐๐) | ๗ (๗.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) | ๓.๗๘ | มาก |
| ๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตาม กำหนดเวลา | ๘๕ (๘๕.๐๐) | ๘ (๘.๐๐) | ๗ (๗.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) | ๓.๗๘ | มาก |
| รวม | | | | | ๓.๕๖ | มาก |

| | | | | | | |
|---|---------------|---------------|-------------|-------------|------|-----|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | |
| ๕. ให้บริการด้วยความสุภาพและ เป็นกันเอง | ๘๑ (๘๑.๐๐) | ๑๗ (๑๗.๐๐) | ๓ (๓.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) | ๓.๘๑ | มาก |
| ๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและ ลักษณะท่าทางที่สุภาพ | ๘๗ (๘๗.๐๐) | ๑๓ (๑๓.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) | ๓.๘๗ | มาก |
| ๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ | ๘๕ (๘๕.๐๐) | ๑๒ (๑๒.๐๐) | ๓ (๓.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) | ๓.๘๑ | มาก |
| ๘. มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วย แก้ปัญหาได้เหมาะสม | ๘๐ (๘๐.๐๐) | ๑๕ (๑๕.๐๐) | ๕ (๕.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) | ๓.๗๕ | มาก |
| ๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน | ๘๗ (๘๗.๐๐) | ๑๓ (๑๓.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) | ๓.๘๗ | มาก |
| รวม | | | | | ๓.๘๐ | มาก |

| ข้อความ | มาก (๔) | ปาน กลาง (๓) | น้อย (๒) | ควร ปรับปรุง (๒) | ค่าเฉลี่ย | ระดับ ความ คิดเห็น |
|--|---------------|--------------------|---------------|------------------------|-----------|--------------------------|
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑๐. ป้ายบอกสถานที่ตั้งของ หน่วยงาน มีความเหมาะสมในการ เดินทาง มารับบริการ | ๗๐ (๗๐.๐๐) | ๒๕ (๒๕.๐๐) | ๕ (๕.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) | ๓.๖๕ | มาก |
| ๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการจุดบริการ น้ำดื่ม เป็นต้น | ๘๕ (๘๕.๐๐) | ๑๒ (๑๒.๐๐) | ๓ (๓.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) | ๓.๘๒ | มาก |
| ๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์/เครื่องมือ | ๗๓ (๗๓.๐๐) | ๒๕ (๒๕.๐๐) | ๒ (๒.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) | ๓.๗๐ | มาก |
| ๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และ เข้าใจง่าย | ๖๐ (๖๐.๐๐) | ๓๐ (๓๐.๐๐) | ๑๐ (๑๐.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) | ๓.๕๐ | มาก |
| ๑๔. ความสะอาดของสถานที่ โดยรวม | ๖๕ (๖๕.๐๐) | ๓๐ (๓๐.๐๐) | ๕ (๕.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) | ๓.๖๐ | มาก |
| ๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่ โดยรวม | ๖๐ (๖๐.๐๐) | ๓๒ (๓๒.๐๐) | ๗ (๗.๐๐) | ๐ (๐.๐๐) | ๓.๕๐ | มาก |
| รวม | | | | | ๓.๖๐ | มาก |
| รวมทุกด้าน | | | | | ๓.๖๒ | มาก |

จากตารางที่ ๔ พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลกระสัง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๒ และเมื่อพิจารณารายด้านนั้น พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด การมีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลามากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๓.๗๘ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๕๖ และขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน ค่าเฉลี่ย ๓.๐๖

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ และ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ค่าเฉลี่ย ๓.๘๗ และให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๘๑ และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๓.๗๕

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการจุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น ค่าเฉลี่ย ๓.๘๒ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ค่าเฉลี่ย ๓.๗๐ ป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๖๕ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม ค่าเฉลี่ย ๓.๖๐ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
ณ เทศบาลตำบลกระสัง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | |
|---------|--|--|
| ๑. เพศ | <input type="checkbox"/> เพศชาย | <input type="checkbox"/> เพศหญิง |
| ๒. อายุ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า ๒๐ ปี | <input type="checkbox"/> ๒๐-๓๐ ปี |
| | <input type="checkbox"/> ๓๑-๔๐ ปี | <input type="checkbox"/> ๔๑-๕๐ ปี |
| | <input type="checkbox"/> ๕๑-๖๐ ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า ๖๐ ปี |

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- (๑) เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์
- (๒) เรื่องการชำระภาษีต่าง ๆ
- (๓) เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ
- (๔) เรื่องการติดต่องานทะเบียนราษฎร
- (๕) เรื่องการบริการน้ำบริโภค-อุปโภค

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

| ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---|------------------|---------|------|-------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน | | | | |
| ๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| ๕. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง | | | | |
| ๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ | | | | |
| ๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ | | | | |
| ๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม | | | | |
| ๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| ๑๐. ป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ | | | | |
| ๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการจุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น | | | | |
| ๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ | | | | |
| ๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | | | | |
| ๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม | | | | |
| ๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม | | | | |
| | | | | |