

สรุปผลการสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชน
ของงานพัฒนารายได้ เทศบาลตำบลยางน่อง ประจำปี 2561

การเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการชำระภาษี และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
ระหว่างเดือนมกราคม 2561 ถึง เดือนเมษายน 2561 มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด 100 ฉบับ
พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของเพศที่ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	45	45
หญิง	55	55
รวม	100	100

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55
รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45

2. ตารางแสดงจำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	0	0
ระหว่าง 18 – 25 ปี	4	4
ระหว่าง 25 – 35 ปี	32	32
ระหว่าง 35 – 50 ปี	41	41
มากกว่า 50 ปี	23	23
รวม	100	100

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า อายุระหว่าง 35 – 50 ปี ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คิดเป็น
ร้อยละ 41 รองลงมาอายุระหว่าง 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23
และอายุระหว่าง 18 -25 ปี คิดเป็นร้อยละ 4

3. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	13	13
มัธยมศึกษา	22	22
ปวช./ปวส.	25	25
อนุปริญญา	0	0
ปริญญาตรี	40	40
ปริญญาโท	0	0
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 40 คนคิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาจบการศึกษาระดับ ปวช./ปวส. จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมาจบการศึกษาชั้น ปวช./ปวส. จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และน้อยที่สุดจบการศึกษาระดับ ประถมศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13

4. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวนคน	ร้อยละ
เกษตรกร	25	25
ลูกจ้าง	14	14
รับราชการ	11	11
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	50	50
อื่น ๆ	0	0
รวม	100	100

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมามีอาชีพเกษตรกร จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมามีอาชีพ รับจ้าง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และอาชีพรับราชการน้อยที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11

5. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ งานพัฒนารายได้ กองคลัง
เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนนเท่ากับ 5

มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนนเท่ากับ 4

มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนนเท่ากับ 3

มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนนเท่ากับ 2

มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนนเท่ากับ 1

การหาค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ 4.51 – 5.00 มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระดับ 3.51 – 4.50 มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51 – 3.50 มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.51 – 2.50 มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00 – 1.50 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

รายการ	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปาน กลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อย ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
1.ด้านข้อมูล/ขั้นตอนการให้บริการ							
- ป้ายประชาสัมพันธ์และ ป้ายแสดงสถานที่การ ให้บริการเห็นได้ง่าย มีป้าย แสดงขั้นตอนและ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อย่างชัดเจน	56 (56)	35 (35)	9 (9)	0 (0)	0 (0)	4.47	มาก
- แบบฟอร์มในการยื่นเรื่อง สำหรับการขอรับบริการ อ่านแล้วมีความเข้าใจ อย่างไร	52 (52)	28 (28)	20 (20)	0 (0)	0 (0)	4.32	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.40	มาก
ร้อยละ	88.00						

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในด้านข้อมูล/ขั้นตอนการ
ให้บริการ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.00

รายการ	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปาน กลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อย ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
2.ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ - ความสุภาพในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ - ความตั้งใจการให้บริการ และการนำไปปฏิบัติ - ความสะดวกและความ รวดเร็วในการให้บริการ - ท่านมีความพึงพอใจใน ภาพรวมต่อการให้บริการ	52 (52)	33 (33)	15 (15)	0 (0)	0 (0)	4.37	มาก
	53 (53)	37 (37)	10 (10)	0 (0)	0 (0)	4.43	มาก
	55 (55)	37 (37)	8 (8)	0 (0)	0 (0)	4.47	มาก
	58 (58)	35 (35)	7 (7)	0 (0)	0 (0)	4.51	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.45						มาก
ร้อยละ	89.00						

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ
ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.00

รายการ	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปาน กลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อย ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
2.ด้านสถานที่ให้บริการ							
- ที่นั่งรอรับบริการ	54 (54)	38 (38)	8 (8)	0 (0)	0 (0)	4.46	มาก
- ที่บริการน้ำดื่ม	53 (53)	39 (39)	8 (8)	0 (0)	0 (0)	4.45	มาก
- ความสะอาดและความ เป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการ	52 (52)	39 (39)	9 (9)	0 (0)	0 (0)	4.43	มาก
- ห้องน้ำ	48 (48)	43 (43)	9 (9)	0 (0)	0 (0)	4.39	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.43						มาก
ร้อยละ	88.60						

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในด้านสถานที่ให้บริการ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.60

ไม่มีข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม