

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลศิขรภูมิ

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลศิขรภูมิ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน 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 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน ๕๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๑.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐

ส่วนที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ อายุ ๒๑- ๓๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ อายุ ๓๑- ๔๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และอายุ ๔๑ 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
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๐	๒๐.๐๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๐	๒๐.๐๐
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๐	๒๐.๐๐
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 ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ รายได้ ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ 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/ธุรกิจ	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๓คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ อาชีพเกษตรกรจำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ อาชีพรับจ้างจำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจจำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐

ส่วนที่ ๕ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาจำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาจำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ และระดับปริญญาตรีขึ้นไปจำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐

ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ

แบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

ข้อความ	พอใจมาก ที่สุด (๕)	พอใจ มาก (๔)	พอใจ ปาน กลาง (๓)	พอใจ น้อย (๒)	พอใจ น้อย ที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	๑๙	๗๓	๘	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความ	๒๔	๖๔	๒๒	๐	๐	๔.๔๒	มาก
๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๒๓	๖๑	๑๖	๐	๐	๔.๐๗	มาก
๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มี ความเสมอภาคเท่า เทียมกัน)	๔๑	๔๒	๗	๐	๐	๔.๓๔	มาก
๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการ บริการ แต่ละขั้นตอน	๓๔	๔๔	๑๑	๐	๐	๔.๒๓	มาก
๖. ระยะเวลาการให้บริการมี ความ เหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของ	๒๖	๖๖๐๘	๐	๐	๐	๔.๑๘	มาก
รวม						๔.๒๓	มาก
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาท ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๔	๔๔	๑๐	๐	๐	๔.๒๔	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่ง กาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	๔๐	๔๔	๔	๐	๐	๔.๓๔	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการ ของ เจ้าหน้าที่	๒๙	๔๓	๑๗	๑	๐	๔.๑	มาก

๔.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา	๓๗	๒๘	๓๔	๐	๐	๔.๐๒	มาก
VI ๒๗							
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๑	๓๔	๓๔	๐	๐	๓.๙๗	มาก
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุด บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มี ความชัดเจนเข้าใจง่าย	๓๔	๔๘	๗	๐	๐	๔.๒๘	มาก
๘. ความพึงพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/ คามือและ เอกสารการให้ความรู้	๒๐	๖๑	๑๙	๐	๐	๔.๐๑	มาก
รวม						๔.๑๐	มาก
๓. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ	๒๗	๖๔	๗	๑	๐	๔.๑๐	มาก
๒.การจัดสถานที่ อุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ บริการ	๒๓	๖๔	๑๒	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	๑(ริ)	๖๔	๒๐	๒	๐	๓.๘๖	มาก
๔. ด้านการบริหารจัดการ							
๔.๑ การตอบสนองและแก้ไข ปัญหาในโครงการเร่งด่วน	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบล

พยุหะภูมิพิสัยของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘