

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลแพด

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถาม จากผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลแพด อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๗๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๔	๒๐
หญิง	๕๖	๘๐
รวม	๗๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และ เพศหญิง จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑๕ - ๑๙ ปี	๖	๘.๕๗
๒๐ - ๒๙ ปี	๘	๑๑.๔๓
๓๐ - ๓๙ ปี	๑๖	๒๒.๘๖
๔๐ - ๕๙ ปี	๓๔	๔๘.๕๘
๖๐ ปีขึ้นไป	๖	๘.๕๗
รวม	๗๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ๑๕-๑๙ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๗ อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๓ อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๖ อายุ ๔๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๘ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๗

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยเรียน	-	-
ประถมศึกษา	๑๒	๑๗.๑๔
มัธยมศึกษา (ตอนต้น)	๑๘	๒๕.๗๑
มัธยมศึกษา (ตอนปลาย)	๒๖	๓๗.๑๔
ปวช. ปวส. ปวท.	๘	๑๑.๔๓
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	๖	๘.๕๘
รวม	๗๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยเรียน จำนวน – คน ระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๔ ระดับการศึกษามัธยมศึกษา (ตอนต้น) จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๑ ระดับการศึกษามัธยมศึกษา (ตอนปลาย) จำนวน ๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๔ ระดับการศึกษา ปวช. ปวส. ปวท. จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๓ ระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๘

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
๑.เจ้าหน้าที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการ	๓๐	๓๑	๘	๑	-	๓.๐	มาก
๒. เจ้าหน้าที่โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๒๑	๓๘	๑๑	-	-	๒.๙๐	มาก
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถให้คำแนะนำให้ความช่วยเหลือ และช่วยแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม	๔๐	๒๘	๒	-	-	๓.๑๘	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	๓๘	๒๔	๘	-	-	๓.๑๐	มากที่สุด
รวม						๓.๐๕	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ							
๕. การให้บริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	๔๐	๒๕	๕	-	-	๓.๑๕	มากที่สุด
๖. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	๔๒	๒๑	๖	๑	-	๓.๑๔	มากที่สุด
๗. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม และเป็นไปตามระยะที่กำหนด	๓๖	๒๗	๖	๑	-	๓.๐๘	มากที่สุด
รวม						๓.๑๒	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๘. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๓๒	๒๘	๙	๑	-	๓.๐๑	มากที่สุด
๙. มีห้องพัก และที่จอดรถไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	๓๕	๒๘	๗	-	-	๓.๐๘	มากที่สุด
๑๐. ความพร้อมของเครื่องมือ และอุปกรณ์มีความทันสมัยพอเพียงในการให้บริการ ทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น	๓๒	๓๒	๖	-	-	๓.๐๖	มากที่สุด
๑๑. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง โทรศัพท์ น้ำดื่ม ฯลฯ	๓๔	๓๐	๔	๒	-	๓.๐๖	มากที่สุด
รวม						๓.๐๕	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ สำนักงานเทศบาลตำบลแพด ของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวม
อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๙