

## สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### เทศบาลตำบลบ้านถ่อน

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน 100 ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1. แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่ผู้ให้บริการได้มาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองผึ้ง ต่อเดือน (ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2561)

จำนวนครั้งต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.ครั้งต่อเดือน	84	84.00
2.ครั้งต่อเดือน	23	23.00
3.ครั้งต่อเดือน	7	7.00
4.ครั้งต่อเดือน	2	2.00
รวม	116	116.00

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านถ่อน 1 ครั้งต่อ เดือน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมา ใช้บริการ 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมา ใช้บริการ 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และมีผู้มาใช้บริการ 4 ครั้ง ต่อเดือน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	51	51
หญิง	49	49
รวม	100	100

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ และเพศหญิง จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	32	32
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	14
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	23	23
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	14	14
ปริญญาตรี	16	16
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1
รวม	100	100

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ รองลงมาเป็นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพประจำ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพประจำ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	7
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	23	23
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	17	17
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	15	15
นักเรียน/นักศึกษา	5	5
รับจ้างทั่วไป	12	12
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	9	9
เกษตรกร/ประมง	6	6
ว่างงาน	0	0
อื่นๆ	6	6
รวม	100	100

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ รองลงมาเป็นผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ตอบแบบสอบถาม จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ และไม่มีผู้ว่างงานตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	22	22
5,000 - 10,000 บาท	35	35
10,001 - 15,000 บาท	26	26
15,001 - 20,000 บาท	13	13
สูงกว่า 20,000	4	4
รวม	100	100

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ตอบ แบบสอบถามมากที่สุด จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ รองลงมาเป็นผู้มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน คิดเป็นร้อยละ และผู้มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาท ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน

ตารางที่ 6 ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามรายข้อ

ข้อความ	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>							
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	19	73	8	0	0	4.11	มาก
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	24	64	22	0	0	4.42	มาก
3.ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	23	61	16	0	0	4.07	มาก
4.ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	41	52	7	0	0	4.34	มาก
5.ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	34	55	7	0	0	4.23	มาก
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	26	66	8	0	0	4.18	มาก
รวม						4.23	มาก

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ							
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	27	69	4	0	0	4.23	มาก
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	36	54	10	0	0	4.26	มาก
3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	31	64	5	0	0	4.26	มาก
4.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	28	58	13	0	0	4.11	มาก
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	47	49	4	0	0	4.43	มาก
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	59	35	6	0	0	4.53	มาก
รวม						4.3	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	35	55	10	0	0	4.25	มาก
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	40	55	5	0	0	4.35	มาก
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	29	53	17	1	0	4.10	มาก
4.ความพอเพียง ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	31	35	34	0	0	3.97	มาก
5.คุณภาพและความทันสมัยของ	37	28	35	0	0	4.02	มาก

อุปกรณ์/เครื่องมือ							
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อ การติดต่อให้บริการ	34	49	17	0	0	4.17	มาก
7.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	35	58	7	0	0	4.28	มาก
8.ความพึงพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	20	61	19	0	0	4.01	มาก
รวม						4.14	มาก
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							
1.ได้รับบริการตรงตามความ ต้องการ	27	65	7	1	0	4.16	มาก
2.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้ม ประโยชน์	23	65	12	0	0	4.11	มาก
3.ความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่ ได้รับจากการบริการของ หน่วยงาน	14	64	20	2	0	3.86	มาก
รวม						4.04	มาก
รวมทุกด้าน						4.18	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัด  
หนองคาย ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ... และ เมื่อพิจารณารายด้านนั้น  
พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มาก  
ที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ... และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสูงที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน  
ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ... รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการ  
เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ.. และมี ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ  
ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี น้อยที่สุดคือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ...

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา แต่ยังคงอยู่ใน ระดับความพึงพอใจ  
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ... และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสูงที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ.. รองลงมา

คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ... และน้อยที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ...

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการน้อยที่สุด แต่ยังคงอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ.. และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พึงพอใจสูงสุดคือ การได้รับการตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ... รองลงมาคือ ได้รับการบริการของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ... และน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

ส่วนที่ 4 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่องานบริการ/โครงการต่างๆ เทศบาลตำบลบ้านดอน

ตารางที่ 7 ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

ข้อความ	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ(4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
1.โครงการบริการด้าน สาธารณสุขปโภค ด้านคมนาคม ถนน คู คลองระบายน้ำ	3	47	45	4	1	3.47	ปานกลาง
2.โครงการบริการสาธารณสุขปโภค ด้านน้ำประปา เพื่อการอุปโภค บริโภค	8	55	27	7	3	3.58	มาก
3.โครงการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ ประเพณี และวัฒนธรรม (งานรด น้ำดำหัวผู้สูงอายุ แห่เทียน เข้าพรรษา งานวันเด็ก และงานรัฐ พิธีต่างๆ)	18	68	14	0	0	4.04	มาก
4.โครงการบริการ เกี่ยวกับการ จัดเก็บภาษี ทะเบียนพาณิชย์ งาน ทะเบียนท้องถิ่น บริการด้าน สาธารณสุข ขอใบอนุญาตก่อสร้าง และงานท้องถิ่นอื่นๆ	28	64	9	0	0	4.23	มาก
5.โครงการส่งเสริมกีฬาและ นันทนาการ (กีฬาต้านยาเสพติด ส่งเสริมการแข่งขันกรีฑา)	20	55	25	0	0	3.95	มาก
6.โครงการให้บริการงานด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	40	53	7	0	0	4.33	มาก
รวม						3.93	มาก

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อโครงการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ.. รองลงมาคือ โครงการบริการ เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนท้องถิ่น บริการด้านสาธารณสุข ขอบใบอนุญาตก่อสร้าง และงานท้องถิ่นสัญจร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ.. และความพึงพอใจต่อโครงการบริการด้านสาธารณสุขปกศ ด้านคมนาคม ถนน คู คลองระบายน้ำน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ...

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ 8 สิ่งที่ผู้บริการ ประทับใจ ในการให้บริการ

สิ่งที่ผู้บริการ ประทับใจ	จำนวน(คน)
ความรวดเร็วและระบบการให้บริการ	8
การบริการรถกู้ภัย	7
การดูแลและช่วยเหลือประชาชน	5
สถานที่ติดต่อสะดวก พนักงานเป็นมิตร	4
ส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ	3