

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ท้องถิ่น เทศบาลตำบลวังไผ่
ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวนทั้งสิ้น 100 คน)

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	40	40
หญิง	60	60
รวม	100	100
2.อายุ		
ต่ำกว่า 15 ปี	1	1
16 – 25 ปี	9	9
26 – 35 ปี	19	19
36 – 45 ปี	25	25
46 – 55 ปี	30	30
มากกว่า 55 ปี	16	16
รวม	100	100
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	20	20
มัธยมศึกษาตอนต้น	20	20
มัธยมศึกษาตอนปลาย,ปวช.	11	11
อนุปริญญา, ปวส., ปวท.	18	18
ปริญญาตรี	16	16
ปริญญาโท	15	15
อื่นๆ	0	0
รวม	100	100
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	2	2
ข้าราชการ	15	15
พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	13	13
ธุรกิจส่วนตัว	25	25
ลูกจ้าง	15	15
เกษตรกร	23	23
อื่นๆ	7	7
รวม	100	100

ตารางที่ 2 ตารางความถี่ของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของงานจัดเก็บและพัฒนารายได้

ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนน ความพึงพอใจ					
				รวม	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	1	2	3	4	5
1.1 ระยะเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม									
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			1	29	70
1.2 มีกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน									
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				25	75
1.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ									
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			2	41	57
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่รอบบุคคลากรที่ให้บริการ									
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				18	82
2.1 ชี้แจงให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างชัดเจน									
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				21	79
2.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว									
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				14	86
2.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ									
3. ความพึงพอใจต่อสื่ออำนวยความสะดวก									
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			4	14	81
3.1 มีที่นั่งพนักสำหรับผู้มาติดต่อ									
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				18	82
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ									
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			1	16	83
3.3 มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการ									
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			1	5	88
3.4 มีห้องนั่งรอสะอาด									
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	1	3	10	22	64
3.5 มีน้ำดื่ม กาแฟให้บริการ									
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ									
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				13	87
4.1 การนำคำปรึกษาและขอเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์									
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				10	90
4.2 ได้รับทราบคำแนะนำคำปรึกษาที่ถูกต้อง ครบถ้วนรวดเร็ว									
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				4.76	95.20
มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด					

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4.51-5.00	90.01-100.00	มากที่สุด
4.01-4.50	80.01-90.00	มาก
3.01-4.00	60.01-80.00	ปานกลาง
2.01-3.00	40.01-60.00	น้อย
1.00-2.00	20.00-40.01	น้อยที่สุด

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้
กองคลัง เทศบาลตำบลวังไผ่**

จากข้อมูลในตารางที่ 1

จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับโครงการความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามคุณลักษณะเฉพาะบุคคล สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน ได้ดังนี้

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะเห็นได้ว่ามีเพศหญิงตอบแบบสอบถามมากกว่าเพศชาย ในเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 60 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 40

2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น ช่วงอายุ 46-55 ปี มากที่สุด เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาคืออายุช่วง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 25 ช่วงอายุมากกว่า 26 -34 ปี คิดเป็นร้อยละ 19 ปี ช่วงอายุมากกว่า 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 16 ช่วงอายุ ช่วงอายุ 16 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 9 และช่วงอายุต่ำกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 1

3. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20 เท่ากับระดับมัธยมตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 20 รองลงมา ระดับอนุปริญญา,ปวศ.,ปวท. คิดเป็นร้อยละ 18 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16 ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 15 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ,ปวช., คิดเป็นร้อยละ 11

4. อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมา อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 23 ข้าราชการคิดเป็นร้อยละ 15 ลูกจ้างคิดเป็นร้อยละ 15 พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 13 อื่น ๆ ร้อยละ 7 และนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2

จากข้อมูลตารางที่ 2

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 100 คน ซึ่งสามารถแยกค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยในแต่ละข้อได้สรุปเรียงตามลำดับร้อยละที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

1.1 ระยะเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80

1.2 มีกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00

1.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00

2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

2.1 ชี้แจงให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างชัดเจน ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 96.40

2.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80

2.3 คุณดูแลเอาใจใส่ กระทือหรือร้าน เต็มใจให้บริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20

3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00

3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40

3.3 มีเอกสาร/ แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40

3.4 มีห้องน้ำที่สะอาด ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40

3.5 มีน้ำดื่ม กาแฟให้บริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 89.00

4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

4.1 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40

4.2 ได้รับการแนะนำ คำปรึกษาที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.00

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ สรุปทุกข้อส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20

ซึ่งจากผลการประเมินจะเห็นได้ว่าควรปรับปรุงด้านการมีน้ำดื่ม กาแฟให้บริการ เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ควรต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้บริหาร

1. ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ของปลัดเทศบาลตำบลวังไผ่

.....
.....

ลงชื่อ..... 

(นางครุณี ชื่นอารมณ์)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลวังไผ่

2. ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ของรองนายกเทศมนตรี

.....
.....

ลงชื่อ..... 

(นายสุนันท์ หนูม่วง)

รองนายกเทศมนตรี

3.ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ของรองนายกเทศมนตรี

.....
.....

ลงชื่อ..... 

(นายนิคม แดงเพชร)

รองนายกเทศมนตรี

4. ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ของนายกเทศมนตรี

.....
.....

ลงชื่อ..... 

(นายสุภชัย ทิพย์สุวรรณ)

นายกเทศมนตรีตำบลวังไผ่