สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานจัดเก็บและพัฒนารายได้กองคลัง เทศบาลตำบลวังไผ่
ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ คน)

ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๕๖	๕๖
หญิง	๔๔	๔๔
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๑๕ ปี		
๑๖ – ๒๕ ปี	๑๐	๑๐
๒๖ – ๓๕ ปี	๓๔	๓๔
๓๖ – ๔๕ ปี	๑๘	๑๘
๔๖ – ๕๕ ปี	๒๖	๒๖
มากกว่า ๕๕ ปี	๑๒	๑๒
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๕	๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๑	๑๑
มัธยมศึกษาตอนปลาย,ปวช.	๑๐	๑๐
อนุปริญญา, ปวส., ปวท.	๓๖	๓๖
ปริญญาตรี	๓๓	๓๓
ปริญญาโท	๕	๕
อื่น ๆ		
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา		
ข้าราชการ	๑๙	๑๙
พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ		
ธุรกิจส่วนตัว	๕๓	๕๓
ลูกจ้าง	๒๘	๒๘
เกษตรกร		
อื่นๆ		
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**

ตารางที่ 2 ลักษณะหรือความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของงานจัดเก็บและพัฒนารายได้

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับคะแนนเฉลี่ย(ร้อยละ) ความพึงพอใจ								
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขันตอนการให้บริการ									
1.1ระยะเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม	90	10				490	4.9	95.10	มากที่สุด
1.2มีกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน	91	9				491	4.91	95.09	มากที่สุด
1.3มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	90	10				490	4.9	95.10	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ									
2.1ชี้แจงให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างชัดเจน	96	3	1			495	4.95	95.05	มากที่สุด
2.2ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	95	5				495	4.95	95.05	มากที่สุด
2.3ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	95	5				495	4.95	95.05	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	95	5				495	4.95	95.05	มากที่สุด
3.2สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	95	5				495	4.95	95.05	มากที่สุด
3.3มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	92	8				492	4.92	95.08	มากที่สุด
3.4มีห้องน้ำที่สะอาด	72	25	3			469	4.69	95.31	มากที่สุด
3.5มีน้ำดื่ม กาแฟให้บริการ	90	10				490	4.9	95.10	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ									
4.1การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์	95	5				495	4.95	95.05	มากที่สุด
4.2ได้รับการแนะนำคำปรึกษาที่ถูกต้อง ครบถ้วนรวดเร็ว	96	3	1			495	4.95	95.05	มากที่สุด
รวมค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งหมด(ร้อยละ)							4.91	95.09	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

<u>จากข้อมูลในตารางที่ ๑</u>

จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับโครงการความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามคุณลักษณะเฉพาะบุคล สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน ได้ดังนี้

๑. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะเห็นได้ว่ามีเพศชายตอบแบบสอบถามมากกว่าเพศหญิง ในเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๕๖ และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๔

๒. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น ช่วงอายุ ๒๖-๓๕ ปี มากที่สุด เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๓๔ รองลงมาคืออายุช่วง ๔๖-๕๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖ ช่วงอายุ ๓๖-๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๘ ช่วงอายุมากกว่า ๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และช่วงอายุ ๑๖-๒๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๐

๓. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับอนุปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๖ รองลงมา ระดับการศึกษาปริญญา คิดเป็นร้อยละ ๓๓ ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๑๑ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๑๐และระดับปริญญาโท และระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕

๔. อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๕๓ รองลงมา ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๘ และอาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๑๙

<u>จากข้อมูลตารางที่ ๒</u>

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ซึ่งสามารถแยกค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยในแต่ละข้อได้สรุปเรียงตามลำดับร้อยละที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ ระยะเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐

๑.๒ มีกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙

๑.๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐

๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

๒.๑ ชี้แจงให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างชัดเจน ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ๙๖ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓ และในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๑

๒.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕

๒.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕

๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕

๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕

๓.๓ มีเอกสาร/ แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ๙๒ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘

๓.๔ มีห้องน้ำที่สะอาด ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๓

๓.๕ มีน้ำดื่ม กาแฟให้บริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐

๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

๔.๑ การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕ และในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕

๔.๒ ได้รับการแนะนำ คำปรึกษาที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓ และในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๑

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ สรุปทุกข้อส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๙

ซึ่งถ้ามองดูภาพรวมทั้งหมดความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด**

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้บริหาร

๑. ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ของปลัดเทศบาลตำบลวังไผ่

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(นายสุรศักดิ์ แพรสมบูรณ์)

ปลัดเทศบาลตำบลวังไผ่

๒. ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ของรองนายกเทศมนตรี

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(นายสุนันท์ หนูม่วง)

รองนายกเทศมนตรี

๓.ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ของรองนายกเทศมนตรี

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(นายนิคม แดงเพชร)

รองนายกเทศมนตรี

๔. ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ของนายกเทศมนตรี

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(นายศุภชัย ทิพย์สุวรรณ)

นายกเทศมนตรีตำบลวังไผ่