

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เทศบาลตำบลเอราวัณ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลเอราวัณ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี โดยเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ชุด ผลการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตารางที่ ๑** แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่ผู้ให้บริการได้มาใช้บริการเทศบาลตำบลเอราวัณ ต่อเดือน (ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔)

จำนวนครั้งต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑ ครั้งต่อเดือน	๖๕	๖๕.๐๐
๒ ครั้งต่อเดือน	๑๘	๑๘.๐๐
๓ ครั้งต่อเดือน	๙	๙.๐๐
๔ ครั้งต่อเดือน	๘	๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ผลการสำรวจจากแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการเทศบาลตำบลเอราวัณมากที่สุด คือ ๑ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ รองลงมาคือ ใช้บริการ ๒ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ และน้อยที่สุดคือ มาใช้บริการ ๔ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตารางที่ ๒** แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๒	๕๒.๐๐
หญิง	๔๘	๔๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ผลการสำรวจจากแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐

**ตารางที่ ๓** แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๑๕	๑๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๔	๑๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๗	๒๗.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๓	๒๓.๐๐
ปริญญาตรี	๑๙	๑๙.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ผลจากการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มากที่สุด จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ และน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้บริการสำเร็จการศึกษาระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

**ตารางที่ ๔** แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพประจำ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๙	๙.๐๐
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๑๘	๑๘.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๒๐	๒๐.๐๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๓	๒๓.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๑	๑๑.๐๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๖	๖.๐๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๖	๖.๐๐
เกษตรกร/ประมง	๒	๒.๐๐
ว่างงาน	๑	๑.๐๐
อื่น ๆ	๔	๔.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ผลจากการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ รองลงมาเป็นรับจ้างทั่วไป ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และน้อยที่สุดคือ อาชีพผู้ว่างงาน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

**ตารางที่ ๕** แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๓	๓.๐๐
๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท	๒๕	๒๕.๐๐
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๔๒	๔๒.๐๐
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๒๓	๒๓.๐๐
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๗	๗.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ผลจากการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ รองลงมาเป็นรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท น้อยที่สุด จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐

**ส่วนที่ ๓** ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

**ตารางที่ ๖** แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามรายชื่อ

ข้อความ	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔๓ ๔๓.๐๐	๕๖ ๕๖.๐๐	๑ ๑.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๔๒	ดีมาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๗ ๓๗.๐๐	๔๐ ๔๐.๐๐	๒๓ ๒๓.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๑๔	ดีมาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๔ ๓๔.๐๐	๖๐ ๖๐.๐๐	๔ ๔.๐๐	๒ ๒.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๒๖	ดีมาก
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ	๔๘ ๔๘.๐๐	๔๒ ๔๒.๐๐	๘ ๘.๐๐	๒ ๒.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๓๖	ดีมาก
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔๕ ๔๕.๐๐	๔๒ ๔๒.๐๐	๑๓ ๑๓.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๓๒	ดีมาก
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๓ ๒๓.๐๐	๗๗ ๗๗.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๒๓	ดีมาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๒๙</b>	<b>ดีมาก</b>

## ตารางที่ ๒ (ต่อ)

ข้อความ	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>							
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มี รอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๒๐ ๒๐.๐๐	๖๕ ๖๕.๐๐	๑๕ ๑๕.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๐๕	ดีมาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๘ ๑๘.๐๐	๖๒ ๖๒.๐๐	๑๙ ๑๙.๐๐	๑ ๑.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓.๘๗	ดี
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มี ความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๓ ๖๓.๐๐	๒๓ ๒๓.๐๐	๑๓ ๑๓.๐๐	๑ ๑.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๔๘	ดีมาก
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการเช่น การตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๗๐ ๗๐.๐๐	๒๘ ๒๘.๐๐	๒ ๒.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๖๘	ดีมาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อรับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๗๕ ๗๕.๐๐	๒๑ ๒๑.๐๐	๔ ๔.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๗๑	ดีมาก
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่เช่น ไม่รับสินบนไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๘๒ ๘๒.๐๐	๑๒ ๑๒.๐๐	๖ ๖.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๗๖	ดีมาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๔๔</b>	<b>ดีมาก</b>

## ตารางที่ ๖ (ต่อ)

ข้อความ	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	๗๐ ๗๐.๐๐	๑๘ ๑๘.๐๐	๑๐ ๑๐.๐๐	๒ ๒.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕๖	ดีมาก
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับ บริการ	๖๔ ๖๔.๐๐	๑๕ ๑๕.๐๐	๒๑ ๒๑.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๔๓	ดีมาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	๖๐ ๖๐.๐๐	๔๐ ๔๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๖๐	ดีมาก
๔. ความพึงพอใจ" ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	๕๙ ๕๙.๐๐	๒๒ ๒๒.๐๐	๑๙ ๑๙.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๔๐	ดีมาก
๕. คุณภาพและความทันสมัย ของ อุปกรณ์/เครื่องมือ	๘๕ ๘๕.๐๐	๑๐ ๑๐.๐๐	๕ ๕.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๘๐	ดีมาก
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	๖๓ ๖๓.๐๐	๒๐ ๒๐.๐๐	๗ ๗.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๑๖	ดีมาก
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๕๘ ๕๘.๐๐	๔๐ ๔๐.๐๐	๒ ๒.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕๖	ดีมาก
๘. ความพึงพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ ความรู้	๕๕ ๕๕.๐๐	๒๙ ๒๙.๐๐	๑๖ ๑๖.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๓๙	ดีมาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๔๙</b>	<b>ดีมาก</b>

**ตารางที่ ๖ (ต่อ)**

ข้อความ	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
<b>ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>							
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๖๔ ๖๔.๐๐	๑๗ ๑๒.๐๐	๑๘ ๑๘.๐๐	๑ ๑.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๔๔	ดีมาก
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	๖๒ ๖๒.๐๐	๓๐ ๓๐.๐๐	๗ ๗.๐๐	๑ ๑.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕๓	ดีมาก
๓. ความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๗๒ ๗๒.๐๐	๑๒ ๑๒.๐๐	๑๖ ๑๖.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕๖	ดีมาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๕๑</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ เทศบาลตำบลเอราวัณ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔ และน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙

ส่วนที่ ๔ ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่องานบริการ/โครงการต่าง ๆ เทศบาลตำบลเอราวัณ

**ตารางที่ ๗** ตารางจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
๑. โครงการบริการด้านสาธารณูปโภค ด้านคมนาคม ถนนคู คลองระบายน้ำ	๓๕ ๓๕.๐๐	๒๗ ๒๗.๐๐	๓๕ ๓๕.๐๐	๓ ๓.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓.๙๔	ดี
๒. โครงการบริการสาธารณูปโภค ด้านน้ำประปา เพื่อการอุปโภคบริโภค	๗๘ ๗๘.๐๐	๑๓ ๑๓.๐๐	๙ ๙.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๖๙	ดีมาก
๓. โครงการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ ประเพณี และวัฒนธรรม และงานรัฐพิธีต่าง ๆ	๒๕ ๒๕.๐๐	๕๒ ๕๒.๐๐	๒๓ ๒๓.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๐๒	ดีมาก

**ตารางที่ ๗ (ต่อ)**

ข้อความ	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
๔. โครงการบริการเกี่ยวกับการ จัดเก็บภาษี ทะเบียนพาณิชย์งาน ทะเบียนท้องถิ่น บริการด้าน สาธารณสุข ขอใบอนุญาตก่อสร้าง และงานท้องถิ่นสัญจร	๖๑ ๖๑.๐๐	๓๐ ๓๐.๐๐	๘ ๘.๐๐	๑ ๑.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕๑	ดีมาก
๕. โครงการให้บริการงานด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๖๘ ๖๘.๐๐	๓๒ ๓๒.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๖๘	ดีมาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๓๗</b>	<b>ดีมาก</b>

หมายเหตุ ระดับค่าเฉลี่ย

ตั้งแต่ ๔.๐๐ ดีมาก

๓.๕๐ – ๓.๙๙ ดี

๓.๐๐ – ๓.๔๙ พอใช้

๒.๕๑ – ๒.๙๙ ควรปรับปรุง

น้อยกว่า ๒.๕๐ ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อโครงการบริการ  
สาธารณสุขปโภคด้านน้ำประปา เพื่อการอุปโภค บริโภค มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ รองลงมาคือ โครงการ  
ให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ และความพึงพอใจต่อโครงการบริการ  
ด้านสาธารณสุขปโภค ด้านคมนาคม ถนน คู คลองระบายน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๔

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตารางที่ ๔ สิ่งผู้บริการ “ประทับใจ” ในการให้บริการ

สิ่งผู้บริการ"ประทับใจ"	จำนวน (คน)
ความรวดเร็วและระบบการให้บริการ	๒๕
การบริการรถกู้ชีพ – กู้ภัย	๕๕
การดูแลและช่วยเหลือประชาชน	๓๔
สถานที่ติดต่อสะดวก พนักงานเป็นมิตร	๖๒
การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ	๒๕