

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลเอราวัณ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลเอราวัณ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี โดยเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ชุด ผลการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่ผู้ให้บริการได้มาใช้บริการเทศบาลตำบลเอราวัณ ต่อเดือน (ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓)

จำนวนครั้งต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑ ครั้งต่อเดือน	๗๐	๗๐.๐๐
๒ ครั้งต่อเดือน	๑๕	๑๕.๐๐
๓ ครั้งต่อเดือน	๑๐	๑๐.๐๐
๔ ครั้งต่อเดือน	๕	๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ผลการสำรวจจากแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการเทศบาลตำบลเอราวัณมากที่สุด คือ ๑ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมาคือ ใช้บริการ ๒ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ และน้อยที่สุดคือ มาใช้บริการ ๔ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๕	๔๕.๐๐
หญิง	๕๕	๕๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ผลการสำรวจจากแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๑๑	๑๑.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๗	๑๗.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๘	๒๘.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๙	๑๙.๐๐
ปริญญาตรี	๒๒	๒๒.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ผลจากการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มากที่สุด จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ และน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้บริการสำเร็จการศึกษาระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพประจำ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๘	๘.๐๐
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๑๓	๑๓.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๑๐	๑๐.๐๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๙	๒๙.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๙	๙.๐๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๗	๑๗.๐๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๑๑	๑๑.๐๐
เกษตรกร/ประมง	๐	๐.๐๐
ว่างงาน	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ผลจากการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐ รองลงมาเป็นผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ และไม่มีผู้ว่างงานตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๑	๑๑.๐๐
๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท	๔๐	๔๐.๐๐
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๒๓	๒๓.๐๐
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๗	๑๗.๐๐
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๙	๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ผลจากการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาเป็นรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท น้อยที่สุด จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐

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
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔๑ ๔๑.๐๐	๕๗ ๕๗.๐๐	๒ ๒.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๓๙	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๕ ๓๕.๐๐	๔๑ ๔๑.๐๐	๒๔ ๒๔.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๑๑	มาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๒ ๓๒.๐๐	๖๓ ๖๓.๐๐	๔ ๔.๐๐	๑ ๑.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๒๖	มาก
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ	๔๐ ๔๐.๐๐	๔๗ ๔๗.๐๐	๑๒ ๑๒.๐๐	๑ ๑.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๒๖	มาก
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๕๑ ๕๑.๐๐	๔๐ ๔๐.๐๐	๙ ๙.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๔๒	มาก
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๗ ๒๗.๐๐	๗๓ ๗๓.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๒๗	มาก
รวม						๔.๒๙	มาก

ตารางที่ ๒ (ต่อ)

ข้อความ	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ							
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มี รอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๒๒ ๒๒.๐๐	๖๘ ๖๘.๐๐	๑๐ ๑๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๑๒	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๕ ๑๕.๐๐	๖๘ ๖๘.๐๐	๑๖ ๑๖.๐๐	๑ ๑.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓.๘๗	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มี ความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๒ ๖๒.๐๐	๒๔ ๒๔.๐๐	๑๔ ๑๔.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๔๘	มาก
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการเช่น การตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๗๓ ๗๓.๐๐	๒๖ ๒๖.๐๐	๑ ๑.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๗๒	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อรับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๗๒ ๗๒.๐๐	๒๐ ๒๐.๐๐	๔ ๔.๐๐	๔ ๔.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๖	มาก
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่เช่น ไม่รับสินบนไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๘๔ ๘๔.๐๐	๑๐ ๑๐.๐๐	๖ ๖.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๗๘	มาก
รวม						๔.๔๕	มาก

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

ข้อความ	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	๖๙ ๖๙.๐๐	๑๕ ๑๕.๐๐	๑๑ ๑๑.๐๐	๕ ๕.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๔๘	มาก
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับ บริการ	๖๐ ๖๐.๐๐	๑๒ ๑๒.๐๐	๒๕ ๒๕.๐๐	๓ ๓.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๒๙	มาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	๕๗ ๕๗.๐๐	๔๓ ๔๓.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕๗	มาก
๔. ความพึงพอใจ" ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	๕๔ ๕๔.๐๐	๒๕ ๒๕.๐๐	๑๑ ๑๑.๐๐	๑๐ ๑๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๒๓	มาก
๕. คุณภาพและความทันสมัย ของ อุปกรณ์/เครื่องมือ	๘๖ ๘๖.๐๐	๑๑ ๑๑.๐๐	๓ ๓.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๘๓	มาก
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	๖๑ ๖๑.๐๐	๒๘ ๒๘.๐๐	๗ ๗.๐๐	๔ ๔.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๔๖	มาก
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๕๓ ๕๓.๐๐	๔๔ ๔๔.๐๐	๓ ๓.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕	มาก
๘. ความพึงพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ ความรู้	๕๒ ๕๒.๐๐	๒๕ ๒๕.๐๐	๑๘ ๑๘.๐๐	๕ ๕.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๒๔	มาก
รวม						๔.๔๕	มาก

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

ข้อความ	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๖๘ ๖๘.๐๐	๑๘ ๑๘.๐๐	๑๓ ๑๓.๐๐	๑ ๑.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕๓	มาก
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	๕๘ ๕๘.๐๐	๓๓ ๓๓.๐๐	๗ ๗.๐๐	๒ ๒.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๔๗	มาก
๓. ความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๗๐ ๗๐.๐๐	๑๕ ๑๕.๐๐	๑๕ ๑๕.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕๕	มาก
รวม						๔.๕๒	มาก

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ เทศบาลตำบลเอราวัณ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ 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	๒๒ ๒๒.๐๐	๒๓ ๒๓.๐๐	๔๕ ๔๕.๐๐	๑๐ ๑๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓.๕๗	มาก
๒. โครงการบริการสาธารณูปโภค ด้านน้ำประปา เพื่อการอุปโภคบริโภค	๗๔ ๗๔.๐๐	๑๕ ๑๕.๐๐	๑๐ ๑๐.๐๐	๑ ๑.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๖๒	มาก
๓. โครงการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ ประเพณี และวัฒนธรรม และงานรัฐพิธีต่าง ๆ	๑๕ ๑๕.๐๐	๓๒ ๓๒.๐๐	๓๘ ๓๘.๐๐	๑๕ ๑๕.๐๐	๐ ๐.๐๐	๓.๔๗	มาก

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 ขอบใบอนุญาตก่อสร้าง และงานท้องถิ่นสัญจร	๕๔ ๕๔.๐๐	๒๙ ๒๙.๐๐	๑๔ ๑๔.๐๐	๓ ๓.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๓๔	มาก
๕. โครงการให้บริการงานด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๖๔ ๖๔.๐๐	๓๖ ๓๖.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๖๔	มาก
รวม						๔.๑๓	มาก

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อโครงการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ รองลงมาคือ ๑. โครงการบริการด้านสาธารณสุขโปภาค ด้านคมนาคม ถนน คู คลองระบายน้ำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ และความพึงพอใจต่อโครงการบริการด้านสาธารณสุขโปภาค ด้านคมนาคม ถนน คู คลองระบายน้ำน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตารางที่ ๘ สิ่งผู้บริการ “ประทับใจ” ในการให้บริการ

สิ่งผู้บริการ"ประทับใจ"	จำนวน (คน)
ความรวดเร็วและระบบการให้บริการ	๓๕
การบริการรถกู้ชีพ - กู้ภัย	๕๓
การดูแลและช่วยเหลือประชาชน	๒๔
สถานที่ติดต่อสะดวก พนักงานเป็นมิตร	๖๐
การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ	๒๐