สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลศรีสตึก

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลศรีสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน 100 ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ 1 **ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม**

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่ผู้ใช้บริการได้มาใช้บริการเทศบาลตำบลศรีสตึกต่อเดือน (ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ.2562)

จำนวนครั้งต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1 ครั้งต่อเดือน	76	76.00
2 ครั้งต่อเดือน	19	19.00
3 ครั้งต่อเดือน	5	5.00
4 ครั้งต่อเดือน	1	1.00
รวม	**100**	**100.00**

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการเทศบาลตำบลศรีสตึก 1 ครั้งต่อ เดือน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมา ใช้บริการ 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อย ละ 19.00 รองลงมา ใช้บริการ 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และมีผู้มาใช้บริการ 4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	51	51.00
หญิง	49	49.00
รวม	**100**	**100.00**

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ51.00 และเพศหญิง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	32	32.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	14.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	23	23.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	14	14.00
ปริญญาตรี	16	16.00
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.00
รวม	**100**	**100.00**

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาเป็นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ เทียบเท่า จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตอบแบบสอบถามน้อย ที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพประจำ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพประจำ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	7.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	23	23.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	17	17.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	15	15.00
นักเรียน/นักศึกษา	5	5.00
รับจ้างทั่วไป	12	12.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	9	9.00
เกษตรกร/ประมง	6	6.00
ว่างงาน	0	0.00
อื่นๆ	6	6.00
รวม	**100**	**100.00**

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ตอบแบบสอบถามมาก ที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมาเป็นผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ตอบแบบสอบถาม จนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และไม่มีผู้ว่างงานตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	22	22.00
5,000 – 10,000 บาท	35	35.00
10,001 – 15,000 บาท	26	26.00
15,001 – 20,000 บาท	13	13.00
สูงกว่า 20,000 บาท	4	4.00
รวม	**100**	**100.00**

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ตอบ แบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาเป็นผู้มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และผู้มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า20,000 บาท ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ 6 ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามรายข้อ

ข้อความ	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	19 (19.00)	73 (73.00)	8 (8.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.11	มาก
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	24 (24.00)	64 (64.00)	22 (22.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.42	มาก
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	23 (23.00)	61 (61.00)	16 (16.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07	มาก
4.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	41 (41.00)	52 (52.00)	7 (7.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.34	มาก
5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	34 (34.00)	55 (55.00)	11 (11.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23	มาก
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	26 (26.00)	66 (66.00)	8 (8.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.18	มาก
รวม						**4.23**	**มาก**

<u>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</u>							
1.ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	27 (27.00)	69 (69.00)	4 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23	มาก
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	36 (36.00)	54 (54.00)	10 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26	มาก
3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	31 (31.00)	64 (64.00)	5 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26	มาก
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	28 (28.00)	58 (58.00)	13 (13.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.11	มาก
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	47 (47.00)	49 (49.00)	4 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.43	มาก
6.ความซื้อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	59 (59.00)	35 (35.00)	6 (6.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53	มาก
รวม						**4.3**	**มาก**
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>							
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	35 (35.00)	55 (55.00)	10 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25	มาก
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวย ความสะดวก เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	40 (40.00)	55 (55.00)	5 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.35	มาก
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	29 (29.00)	53 (53.00)	17 (17.00)	1 (1.00)	0 (0.00)	4.1	มาก
4. “ความพอเพียง”ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	37 (37.00)	28 (28.00)	35 (35.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.02	มาก
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	31 (31.00)	35 (35..00)	34 (34.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.97	มาก
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	34 (34.00)	49 (49.00)	17 (17.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.17	มาก
7.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	35 (35.00)	58 (58.00)	7 (7.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.28	มาก

8.ความพึงพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	20 (20.00)	61 (61.00)	19 (19.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.01	มาก
รวม						**4.14**	**มาก**
<u>ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</u>							
1.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	27 (27.00)	65 (65.00)	7 (7.00)	1 (1.00)	0 (0.00)	4.16	มาก
2.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	23 (23.00)	65 (65.00)	12 (12.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.11	มาก
3.ความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของ หน่วยงาน	14 (14.00)	64 (64.00)	20 (20.00)	2 (2.00)	0 (0.00)	3.86	มาก
รวม						**4.04**	**มาก**
รวมทุกด้าน						**4.18**	**มาก**

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ สำนักงานเทศบาลตำบลศรีสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และ เมื่อพิจารณารายด้านนั้น พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสูงที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี น้อยที่สุดคือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา แต่ยังอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสูงที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลาดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และน้อยที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการน้อยที่สุด แต่ยังอยู่ในระดับความพึง พอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พึงพอใจสูงที่สุดคือ การได้รับบริการ ตรงตามความต้องการ **ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือ** ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ **ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และน้อยที่สุดคือ** ความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน **ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86**

ส่วนที่ 4 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่องานบริการ/โครงการต่าง ๆ เทศบาลตำบลศรีสตึก

ตารางที่ 7 ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามรายข้อ

ข้อความ	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1.โครงการบริการด้านสาธารณูปโภค ด้านคมนาคม ถนน คูคลองระบายน้ำ	3 (3.00)	47 (47.00)	45 (45.00)	4 (4.00)	1 (1.00)	3.47	ปานกลาง
2.โครงการบริการสาธารณูปโภค ด้านน้ำประปา เพื่อการอุปโภค บริโภค	8 (8.00)	55 (55.00)	27 (27.00)	7 (7.00)	3 (3.00)	3.58	มาก
3.โครงการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ ประเพณี และวัฒนธรรม (งานรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ แห่เทียนเข้าพรรษา งานวันเด็ก และงานรัฐพิธีต่างๆ	18 (18.00)	68 (68.00)	14 (14.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.04	มาก
4.โครงการบริการ เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนท้องถิ่น บริการด้านสาธารณสุข ขอใบอนุญาตก่อสร้าง และงานท้องถิ่นสัญจร	28 (28.00)	64 (64.00)	9 (9.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23	มาก
5.โครงการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ (กีฬาต้านยาเสพติด ส่งเสริมการแข่งขันกีฬา)	20 (20.00)	55 (55.00)	25 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.95	มาก
6.โครงการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	40 (40.00)	53 (53.00)	7 (7.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33	มาก
รวม						**3.93**	**มาก**

จากการตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อโครงการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาคือ โครงการบริการ เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนท้องถิ่น บริการด้านสาธารณสุข ขอใบอนุญาตก่อสร้าง และงานท้องถิ่นสัญจร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และความพึงพอใจต่อโครงการบริการด้านสาธารณูปโภค ด้านคมนาคม ถนน คูคลองระบายน้ำน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ 8 สิ่งที่ผู้บริการ **“ประทับใจ”** ในการให้บริการ

สิ่งที่ผู้บริการ **“ประทับใจ”**	จำนวน(คน)
ความรวดเร็วและระบบการให้บริการ	8
การบริการรถกู้ภัย	7
การดูแลและช่วยเหลือประชาชน	5
สถานที่ติดต่อสะดวก พนักงานเป็นมิตร	4
การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ	2
โรงเรียนผู้สูงอายุ	1