

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕
เทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอบรบือ จังหวัดสุรินทร์**

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน โดยแบ่งเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ส่วนราชการที่มาติดต่อขอรับบริการ งานที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการก็ครั้งต่อปี รวมจำนวน ๘ ข้อ

ส่วนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ๔ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึกและความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด รวมจำนวน ๒๕ ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๕
ระดับความพึงพอใจมาก	๔
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	๓
ระดับความพึงพอใจน้อย	๒
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอัตราภาพชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, ๒๕๓๘: ๘ - ๑๑)

ความกว้างของอัตราภาพชั้น = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๓ ซึ่งเป็นตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน ๑ ข้อ

หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

๓.๑ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒ สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ \bar{X}) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการ

๓.๓ สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

๓.๔ สูตรค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha – Coefficient)

๓.๕.๕ เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง ๔ ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, ๒๕๓๘: ๘-๑๑) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (๕ - ๑) / ๕ \\ &= ๐.๘๐ \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบกับร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยคณะผู้วิจัยใช้สถิติ

ค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ ๒๐ ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	ระดับคะแนน ๑๐
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ ๙๕	ระดับคะแนน ๙
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ ๙๐	ระดับคะแนน ๘
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ ๘๕	ระดับคะแนน ๗
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ ๘๐	ระดับคะแนน ๖
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ ๗๕	ระดับคะแนน ๕
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ ๗๐	ระดับคะแนน ๔
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ ๖๕	ระดับคะแนน ๓
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ ๖๐	ระดับคะแนน ๒
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ ๕๕	ระดับคะแนน ๑
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า	ร้อยละ ๕๐	ระดับคะแนน ๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลตำบลแก้งแก อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ การเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น ๓๐๘ ฉบับ ได้รับคืนกลับมา ๓๐๘ ฉบับ คิดเป็น ๑๐๐% โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๗๕	๕๗.๒
หญิง	๑๓๑	๔๒.๘
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	-	-
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๔ ปี	๑๑	๓.๖
๒๕ - ๓๔ ปี	๘๗	๒๘.๑
๓๕ - ๔๔ ปี	๙๒	๒๙.๙
๔๕ - ๕๔ ปี	๗๓	๒๓.๗
๕๕ - ๖๔ ปี	๓๔	๑๑.๑
๖๕ ปีขึ้นไป	๑๑	๓.๖
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๘	๑๒.๔
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๔	๑๑.๑
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๗๓	๒๓.๘
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	๔๔	๑๔.๓
ปริญญาตรี	๑๑๒	๓๖.๕
ปริญญาโท	๕	๑.๖
สูงกว่าปริญญาโท	๑	๐.๓
อื่นๆ ระบุ	-	-
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓๘	๑๒.๕
พนักงานบริษัท	๖๑	๒๐
รับจ้างทั่วไป	๔๙	๑๖
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	๙๙	๓๒.๕
เกษตรกร/ประมง	๓๙	๑๒.๘
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	๙	๓
นักเรียน/นักศึกษา	๕	๑.๖
ว่างงาน	๔	๑.๓
อื่นๆ ระบุ	๑	๐.๓

ตาราง (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท	๘	๒.๖
๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท	๑๒	๓.๙
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๗๘	๒๔.๙
๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๔๒	๔๖.๖
๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๖๗	๒๒
ส่วนราชการที่มาติดต่อ		
สำนักปลัดเทศบาล	๕๒	๑๖.๓
กองคลัง	๕๓	๑๗.๔
กองช่าง	๕๓	๑๗.๔
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๕๐	๑๖.๓
กองการศึกษา	๕๐	๑๖.๓
กองการประปา	๕๐	๑๖.๓
อื่นๆ.....	-	-
งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
การขอข้อมูลข่าวสารของราชการ	๑๔	๕
การยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔๐	๑๔.๒
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒๑	๗.๕
การชำระภาษีต่างๆ	๔๓	๑๕.๔
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๑๐	๓.๖
การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตราย ต่อสุขภาพ	๒๐	๗.๐
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๑๒	๔.๓
งานทะเบียนราษฎร (แจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่ อยู่ ฯลฯ)	๘	๒.๙
การรับสมัครเด็กเล็กเข้าเรียน	๕๐	๑๗.๙
การขอมิเตอร์น้ำประปา	๔	๑.๔
การชำระค่าน้ำประปา	๔๖	๑๖.๕
ขออนุญาตขุดดินและถมดิน	๑๐	๓.๖
ขออนุญาตจำหน่ายสินค้า	๑	๐.๔
อื่นๆ.....	๑	๐.๓
ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ ๖ กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี	๑๘๒	๕๙.๓
๓-๕ ครั้งต่อปี	๖๑	๑๙.๙
มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี	๖๕	๒๐.๘
รวม	๓๐๘	๑๐๐.๐

จากตาราง พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๒ รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘ และไม่มีเพศที่สาม/เพศทางเลือก

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๕ - ๔๔ ปี มีจำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๑ รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง ๒๕ - ๓๔ ปี มีจำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑ น้อยที่สุด คือ มีอายุน้อยกว่า ๒๔ ปี และ ๖๕ ปีขึ้นไป มีจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔ รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙ และน้อยที่สุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน ๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๗ รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑ และน้อยที่สุด คือ มีอาชีพอื่นๆ (ลูกจ้างรัฐ) จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖ รองลงมา มีรายได้ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๙ และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖

ส่วนราชการที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อกองคลัง จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔ และกองช่าง จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔ รองลงมาคือ ติดต่อสำนักงานปลัดเทศบาล, กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, กองการศึกษา, และกองการประปา จำนวนกองละ ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓

เรื่องที่ขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการการรับสมัครเด็กเล็กเข้าเรียน จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ รองลงมาคือ การชำระค่าน้ำประปา จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕ และน้อยที่สุดคือ การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าและอื่นๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจำนวนน้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี จำนวน ๑๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓ รองลงมา คือ ใช้บริการมากกว่า ๕ ครั้งต่อปี มีจำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑ และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการ ๓ - ๔ ครั้งต่อปี จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบล กิ่งแอนในภาพรวม

ตาราง แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกิ่งแอนในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = ๓๐๐		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๓๒	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๙๐	๐.๔๕	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๘	๐.๓๖	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกิ่งแอนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ($\bar{X} = ๔.๘๘$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ ($\bar{X} = ๔.๙๐$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ($\bar{X} = ๔.๘๘$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ ($\bar{X} = ๔.๘๖$)

ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลกิ่งแอนทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตาราง แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกิ่งแอนในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๘	มากที่สุด	๑๐๐	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๖	มากที่สุด	๙๙	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๙๐	มากที่สุด	๑๐๐	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๐	มากที่สุด	๑๐๐	๑๐
รวม	๔.๘๘	มากที่สุด	๙๙.๗๕	๔๐

จากตาราง พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกิ่งแอนโดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๕ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากคำถามปลายเปิด

- ที่จอดรถน้อยเกินไป
- ขั้นตอนการให้บริการมากเกินไป

ภาคผนวก

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกิ่งแอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การตอบกลับ 309 รายการ

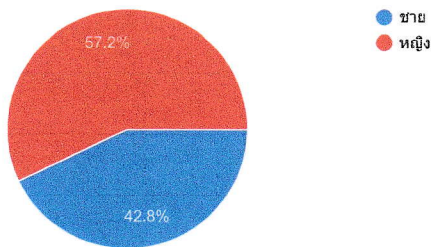
เผยแพร่การวิเคราะห์

ส่วนที่ 1

1. เพศ

คำตอบ 306 ข้อ

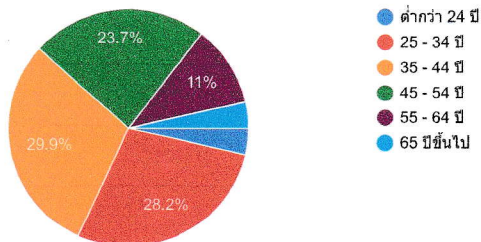
 [คัดลอก](#)



2. อายุ

คำตอบ 308 ข้อ

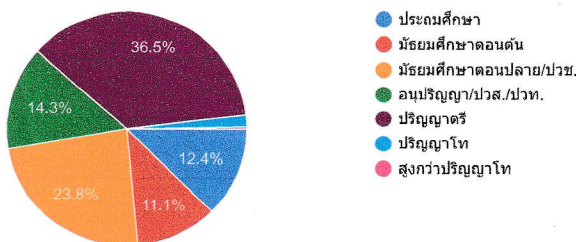
 [คัดลอก](#)



3. ระดับการศึกษา

คำตอบ 307 ข้อ

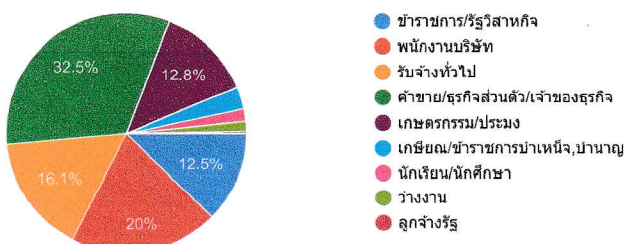
 [คัดลอก](#)



4. อาชีพ

คำตอบ 305 ข้อ

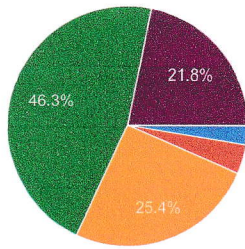
 [คัดลอก](#)



5. รายได้ต่อเดือน

คัดลอก

คำตอบ 307 ข้อ

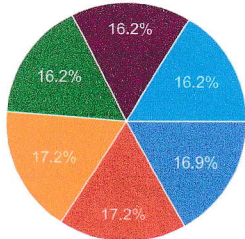


- ต่ำกว่า 3,000 บาท
- 3,001 - 5,000 บาท
- 5,001 - 10,000 บาท
- 10,001 - 20,000 บาท
- 20,000 บาทขึ้นไป

6. ส่วนราชการที่มาติดต่อ

คัดลอก

คำตอบ 308 ข้อ

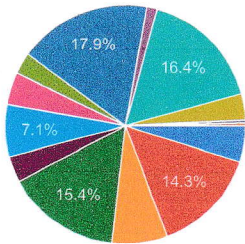


- สำนักปลัดเทศบาล
- กองคลัง
- กองช่าง
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- กองการศึกษา
- กองการประปา

7. เรื่องที่ขอรับบริการ

คัดลอก

คำตอบ 280 ข้อ



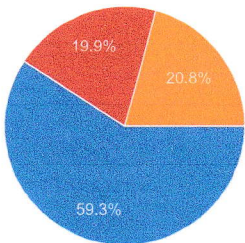
- การขอข้อมูลข่าวสารของราชการ
- การยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การข่าระภาษีต่างๆ
- การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
- การขออนุญาตประกอบกิจการที่...
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- งานทะเบียนราษฎร (แจ้งเกิด แจ้ง...

1/2

8. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี

คัดลอก

คำตอบ 307 ข้อ

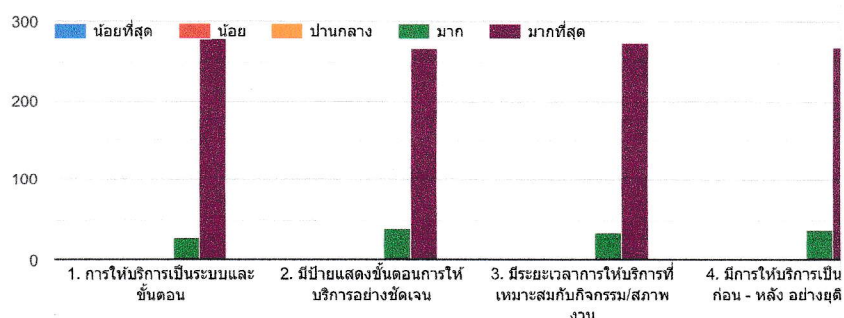


- น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
- 3 - 5 ครั้งต่อปี
- มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2

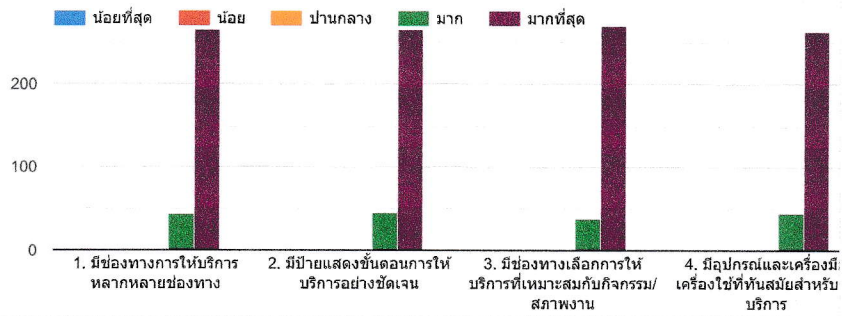
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

คัดลอก



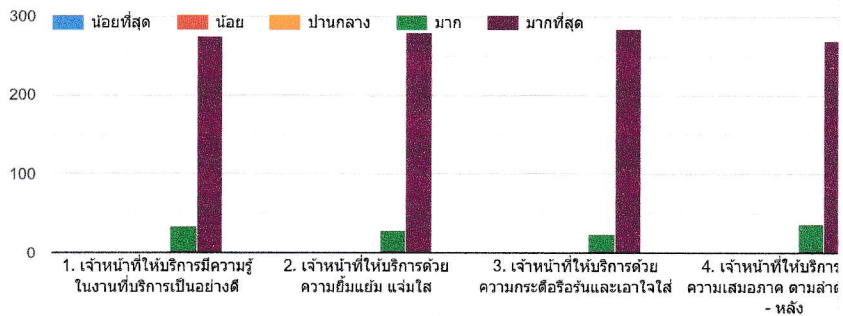
ด้านช่องทางการให้บริการ

คัดลอก



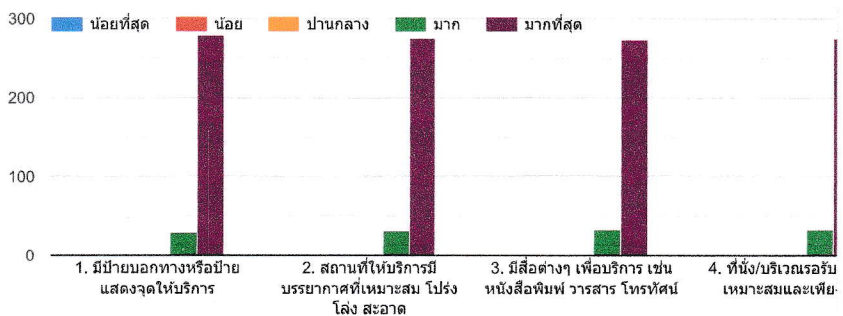
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คัดลอก



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คัดลอก



ส่วนที่ 3 มีปัญหาและข้อเสนอนะต่าง ๆ

โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

คำตอบ 3 ข้อ

ขั้นตอนมากไป

ที่จอดรถน้อยมาก

เจ้าหน้าที่น่ารักมาก

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ส่วนที่ 1

โปรดแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 24 ปี

25 - 34 ปี

35 - 44 ปี

45 - 54 ปี

55 - 64 ปี

65 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- สูงกว่าปริญญาโท
- อื่นๆ: _____

4. อาชีพ

- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- พนักงานบริษัท
- รับจ้างทั่วไป
- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ
- เกษตรกรรม/ประมง
- เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
- นักเรียน/นักศึกษา
- ว่างาน
- อื่นๆ: _____

5. รายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่า 3,000 บาท
- 3,001 - 5,000 บาท
- 5,001 - 10,000 บาท
- 10,001 - 20,000 บาท
- 20,000 บาทขึ้นไป

6. ส่วนราชการที่มาติดต่อ

- สำนักปลัดเทศบาล
- กองคลัง
- กองช่าง
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- กองการศึกษา
- กองการประปา
- อื่นๆ:

7. เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอข้อมูลข่าวสารของราชการ
- การยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การชำระภาษีต่างๆ
- การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
- การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- งานทะเบียนราษฎร (แจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ ฯลฯ)
- งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค
- การรับสมัครเด็กเล็กเข้าเรียน
- การขอมิเตอร์น้ำประปา
- การชำระค่าน้ำประปา
- ขออนุญาตขุดดินและถมดิน
- ขออนุญาตจำหน่ายสินค้า
- อื่นๆ:

8. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี

- น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
- 3 - 5 ครั้งต่อปี
- มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2

โปรดแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
4. มีการให้บริการเป็นลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ/ อย่างเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
7. มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

ด้านช่องทางการให้บริการ

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3. มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี



2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส



3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่



4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง



5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว



6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3. มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
4. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
5. มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
6. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
7. การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
8. มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

เนื้อหานี้มิได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google

Google ฟอรัม