



สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการเทศบาลตำบลดงเจน

เทศบาลตำบลดงเจน
อำเภอภูพานยาว จังหวัดพะเยา

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลงเจน การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลงเจน อำเภอตงเจน จังหวัดพะเยา สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน 100 ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	51	51.00
หญิง	49	49.00
รวม	100	100

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 และเพศหญิง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ส่วนที่ 2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุไม่เกิน 20 ปี	13	13.00
อายุ 21 – 30 ปี	35	35.00
อายุ 41 – 50 ปี	41	41.00
อายุ 51 ปีขึ้นไป	30	30.00
รวม	100	100.00

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

ส่วนที่ 3 รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ร้อยละต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	15	15.00
5,001 – 10,000 บาท/เดือน	20	20.00
10,001 – 15,000 บาท/เดือน	20	20.00
15,001 – 20,000 บาท/เดือน	20	20.00
สูงกว่า 20,001 บาท/เดือน	25	25.00
รวม	100	100.00

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท/เดือน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รายได้ 10,001 – 15,000 บาท/เดือน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท/เดือน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และรายได้สูงกว่า 20,001 บาท/เดือน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ละ20.00 และรายได้ 20,001บาท/เดือน จำนวน25คน คิดเป็นร้อยละ25.00

ส่วนที่ 4 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	13	13.00
เกษตรกร	35	35.00
รับจ้างทั่วไป	30	30.00
ค้าขาย/ธุรกิจ	22	22.00
รวม	100	100.00

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน13คน คิดเป็นร้อยละ13.00 อาชีพเกษตรกร จำนวน35คน คิดเป็นร้อยละ35.00อาชีพรับจ้าง จำนวน30คน คิดเป็นร้อยละ30.00 และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจ จำนวน22คน คิดเป็นร้อยละ22.00

ส่วนที่ 5 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	25	25.00
มัธยมศึกษา	35	35.00
ปริญญาตรีขึ้นไป	40	40.00
รวม	100	100.00

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน25 คน คิดเป็นร้อยละ25.00 ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา จำนวน35คน คิดเป็นร้อยละ35.00และระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน40คน คิดเป็นร้อยละ40.00

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงานตารางที่ 6 ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

[illegible]

๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
๑. ความสุภาพ สุริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๔	๔๕	๑๐	๐	๐	๔.๒๔	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๐	๕๕	๕	๐	๐	๔.๓๗	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๔	๕๓	๑๗	๑	๐	๔.๑๑	มาก

4

๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ปัญหาได้	๓๗	๒๘	๓๕	๐	๐	๔.๐๖	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๓	๓๕	๓๔	๐	๐	๓.๔๗	มาก
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ	๓๔	๔๑	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๓๕	๔๘	๗	๐	๐	๔.๒๘	มาก
๘. ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คามือและเอกสารการให้ความรู้	๒๐	๖๑	๑๙	๐	๐	๔.๐๑	มาก
รวม						๔.๑๔	มาก

หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ							
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ	๓๔	๔๑	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๓๕	๔๘	๗	๐	๐	๔.๒๘	มาก
๘. ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คามือและเอกสารการให้ความรู้	๒๐	๖๑	๑๙	๐	๐	๔.๐๑	มาก
รวม						๔.๑๔	มาก
๓. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๗	๖๕	๗	๑	๐	๔.๑๐	มาก
๓.๒ การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๓	๖๕	๑๒	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๔	๖๔	๒๐	๒	๐	๓.๘๖	มาก
๔. ด้านการบริหารจัดการ							
๔.๑ การตอบสนองและแก้ไขปัญหานโยบายเร่งด่วน	๓๔	๔๔	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลดงเจน ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18