

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของเทศบาลตำบลท่าวุ้งทอง

การดำเนินการสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๒ โดยให้ประชาชนที่มาขอรับบริการ ดำเนินการประเมินการให้บริการของแต่ละกอง/งานตามแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โดยกองวิชาการและแผนงานได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการวิเคราะห์เรียบร้อยแล้ว และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น ๔ ส่วนตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปพื้นฐานส่วนบุคคล

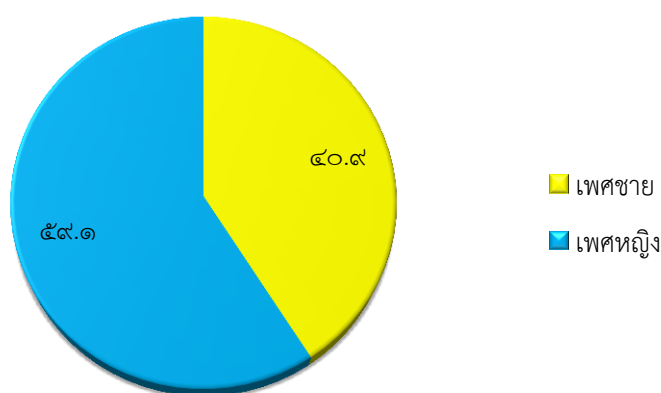
ส่วนที่ ๒ หน่วยงานผู้ให้บริการและเรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

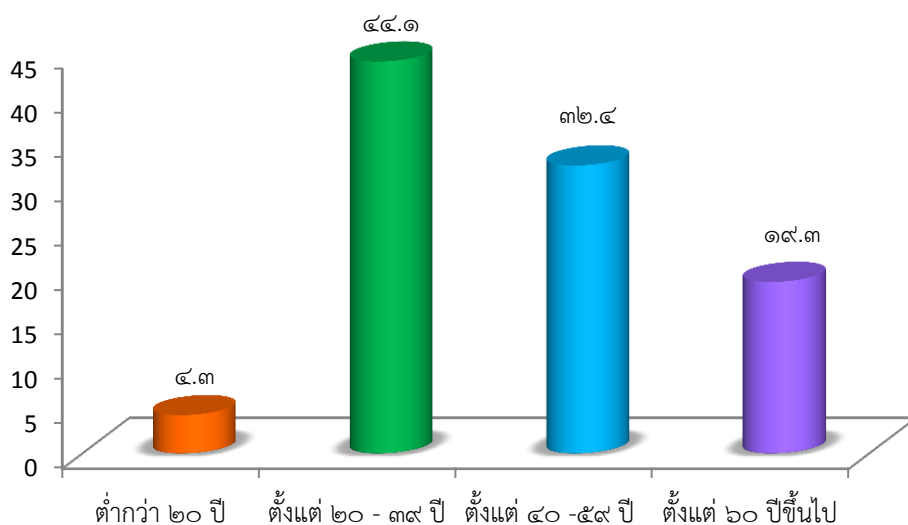
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปพื้นฐานส่วนบุคคล

แผนภูมิที่ ๑ แสดงค่าจำนวนและร้อยละประชาชนที่มาขอรับบริการ



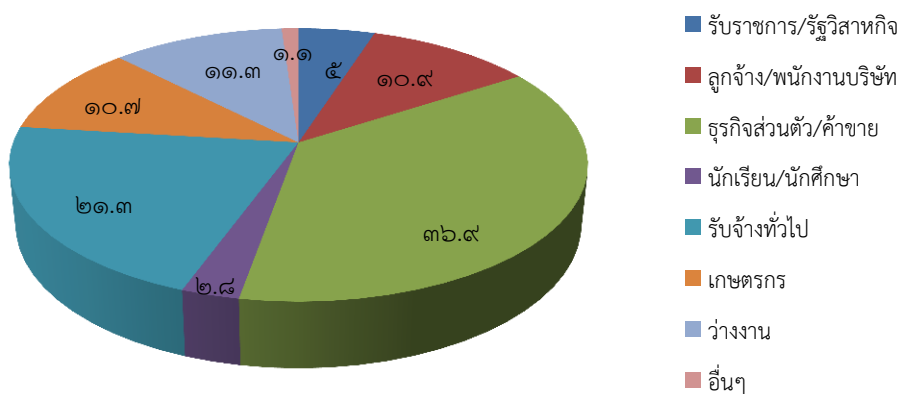
จากแผนภูมิที่ ๑ พบว่าประชาชนที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๓๑๙ คน เพศชายจำนวน ๒๒๑ คน โดยเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑ และเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙

แผนภูมิที่ ๒ แสดงค่าจำนวนและร้อยละอายุของประชาชนที่มาขอรับบริการ



จากแผนภูมิที่ ๒ พบว่าประชาชนที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๔๐ - ๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓

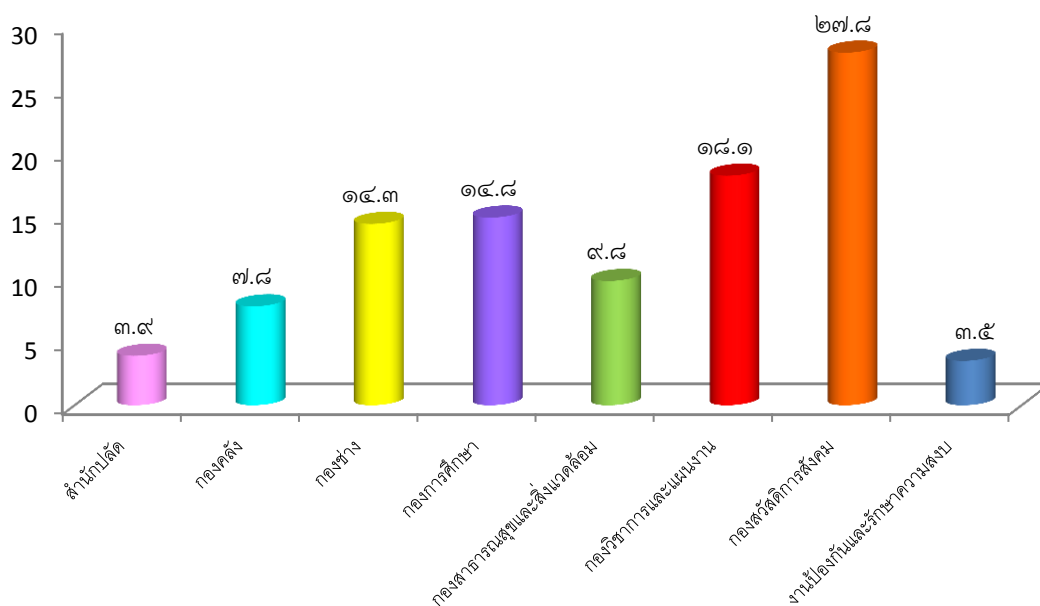
แผนภูมิที่ ๓ แสดงค่าจำนวนและร้อยละอาชีพประชาชนที่มาขอรับบริการ



จากแผนภูมิที่ ๓ พบว่า อาชีพของประชาชนที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙ รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓ และเป็นผู้ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓

ส่วนที่ ๒ หน่วยงานผู้ให้บริการและเรื่องที่ขอรับบริการ

แผนภูมิที่ ๔ แสดงค่าจำนวนและร้อยละหน่วยงานผู้ให้บริการ



จากแผนภูมิที่ ๔ พบว่า หน่วยงานที่ประชาชนส่วนใหญ่ขอรับบริการคือ กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘ รองลงมาคือ กองวิชาการและแผนงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑ และกองการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหัวข้อในการประเมินความพึงพอใจ

หัวข้อในการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D	ระดับ
๑. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	๔.๖๓	๐.๔๙	ดีมาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๕๔	๐.๕๓	ดีมาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	๔.๕๒	๐.๕๘	ดีมาก
๔. หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๕๕	๐.๕๔	ดีมาก
๕. ประชาชนได้รับการที่ถูกต้อง ครบถ้วน	๔.๕๗	๐.๕๖	ดีมาก
๖. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๔.๕๖	๐.๕๔	ดีมาก
๗. ภาพรวมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าวุ้ง	๔.๕๙	๐.๕๓	ดีมาก
รวม	๔.๕๖	๐.๕๔	ดีมาก

จากตารางที่ ๑ พบว่า การประเมินความพึงพอใจจากประชาชนที่ขอรับบริการ จากการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าวุ้ง อำเภออุทุมพร จันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = ๔.๕๖$) เมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละหัวข้อพบว่า อยู่ในระดับดีมากในทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ
๒. ภาพรวมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าวุ้ง
๓. ประชาชนได้รับการที่ถูกต้อง ครบถ้วน
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย
๕. หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
๗. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้

ตารางที่ ๒ แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	๓๔๗ (๖๔.๓)	๑๘๙ (๓๕)	๔ (๐.๗)	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๓๐๓ (๕๖.๑)	๒๒๗ (๔๒)	๑๐ (๑.๙)	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	๓๐๖ (๕๖.๗)	๒๑๐ (๓๘.๙)	๒๔ (๔.๔)	-	-
๔. หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	๓๑๑ (๕๗.๖)	๒๑๖ (๔๐)	๑๓ (๒.๔)	-	-
๕. ประชาชนได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน	๓๒๙ (๖๐.๙)	๑๙๒ (๓๕.๖)	๑๙ (๓.๕)	-	-
๖. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๓๑๙ (๕๙.๑)	๒๐๖ (๓๘.๑)	๑๕ (๒.๘)	-	-
๗. ภาพรวมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าวุ้ง	๓๓๒ (๖๑.๕)	๑๙๖ (๓๖.๓)	๑๒ (๒.๒)	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่า จำนวนและร้อยละความพึงพอใจจากประชาชนที่ขอรับบริการ จากการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าวุ้ง อำเภออุทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในแต่ละข้อได้ดังนี้

(๑.) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓

(๒.) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑

(๓.) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗

(๔.) หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖

(๕.) ประชาชนได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑

(๖.) อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๙

(๗.) ภาพรวมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าวุ้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ประชาชนที่ขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าวุ้ง มีข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าวุ้ง อำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี ดังนี้

๑. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ในเขตเทศบาลตำบลท่าวุ้งมีหมู่บ้านบางพื้นที่ได้รับข่าวสารล่าช้ากว่าหมู่บ้านอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง
๒. การมีระบบสาธารณูปโภค เช่น ประปา ไฟฟ้า ที่ครอบคลุมทั่วทั้งพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลท่าวุ้ง
๓. การบริหารจัดการขยะในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าวุ้ง เช่น รอบระยะเวลาในการจัดเก็บขยะมูลฝอย