

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลแม่โป่ง อำเภอต๋อยสะเก็ด จังหวัด เชียงใหม่ สํารวจจากผู้มารับบริการในส่วนของงานต่างๆ ทั้งหมด 60 คน มีคนตอบแบบสอบถาม 60 คิดเป็นร้อยละ 100

เกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการศึกษาได้กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามไว้ 5 ระดับ ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

แล้วหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.75 – 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.75 – 3.74	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.75 – 2.74	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 0.00 – 1.74	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1

จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	25	41.67
หญิง	35	58.33
รวม	60	100.00

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 และเป็นเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67

ตาราง 2

จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	0	00.00
21 - 30 ปี	3	5.00
31 - 40 ปี	16	26.67
41 - 50 ปี	22	36.67
51 - 60 ปี	15	25.00
61 ปีขึ้นไป	4	6.67
รวม	60	100.00

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมา ช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 ลำดับต่อมา คือ ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตาราง 3

จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	28	46.67
รับราชการ	0	0.00
รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
บริษัทเอกชน	3	5.00
อื่นๆ ระบุค้าขาย.....	29	48.33
รวม	60	100.00

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมาคือ อาชีพอื่นๆ (ค้าขาย) จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 48.33 และอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตาราง 4

จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	0	0.00
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	8	13.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย	33	55.00
ปริญญาตรี	19	31.67
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	0	00.00
รวม	60	100.00

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาในระดับปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 31.67 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ตามลำดับ

ตาราง 5

จำนวนและร้อยละ จำแนกตามงานที่รับบริการ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
งานนิติการ	3	5.00
งานป้องกันฯ	6	10.00
งานพัฒนาชุมชนฯ	19	31.67
งานการเงินและบัญชี	7	11.67
งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	20	33.33
กองช่าง	5	8.33
รวม	60	100.00

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ มีผู้ใช้บริการมากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ งานงานพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 31.67 รองลงมาคือ งานการเงินและบัญชี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 ต่อมาคืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10 กองช่าง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และงานนิติการจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตาราง 6

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่โป่ง

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	การแปลความ	คิดเป็นร้อยละ
1. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	4.92	มากที่สุด	98.4
2. มารยาทในการให้บริการประชาชน	4.75	มากที่สุด	95.0
3. ความเหมาะสมของการแต่งกาย	4.83	มากที่สุด	96.6
4. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	4.77	มากที่สุด	95.4
5. สถานที่ที่ให้บริการของประชาชน	4.77	มากที่สุด	95.4
สรุป	4.80	มากที่สุด	96.16

จากการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่โป่ง จำนวน 60 คน ตามตารางที่ 6 พบว่า

1. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.4
2. มารยาทในการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0
3. ความเหมาะสมของการแต่งกาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.6
4. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.4
5. สถานที่ที่ให้บริการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.4

ข้อเสนอแนะ

ควรมีที่จอดรถสำหรับคนพิการ