

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
เทศบาลตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๖๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
● ชาย	๒๘	๔๓.๐๘
● หญิง	๓๗	๕๖.๙๒
รวม	๖๕	๑๐๐
๒. อายุ		
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๖.๑๕
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๘	๔๓.๐๘
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๓	๓๕.๓๘
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐	๑๕.๓๘
รวม	๖๕	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
● ประถมศึกษา	๑๔	๒๑.๕๔
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๙	๔๔.๖๒
● ปริญญาตรี	๒๑	๓๒.๓๑
● สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๕๔
รวม	๖๕	๑๐๐
๔. อาชีพ		
● เกษตรกร	๓๑	๔๗.๖๙
● รับจ้าง	๕	๗.๖๙
● ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๒	๓๓.๘๕
● ข้าราชการ	๔	๖.๑๕
● อื่นๆ	๓	๔.๖๒
รวม	๖๕	๑๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๙๒ อยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๔ ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๙

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา			
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๙๒	มาก	๘๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๙๕	มาก	๗๘.๔๖
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๓๒	ปานกลาง	๕๘.๔๖
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓.๕	ปานกลาง	๕๕.๓๘
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓.๘๑	มาก	๘๑.๕๔
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓.๙๒	มาก	๗๐.๗๗
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๐๕	มาก	๙๒.๓๑
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓.๙๗	มาก	๘๑.๕๔
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๓.๙๘	มาก	๘๓.๐๘
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๐๑	มาก	๘๖.๑๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓.๓๘	ปานกลาง	๖๓.๐๘
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓.๒๙	ปานกลาง	๖๑.๕๔
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓.๙๕	มาก	๘๙.๒๓
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓.๙๗	มาก	๙๐.๗๗
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓.๙๘	มาก	๘๖.๑๕
ความพึงพอใจในภาพรวม	๔.๒	มาก	๗๗.๒๓

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๘๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๔ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๔๖ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๘ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๑ รองลงมาเป็นการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๕ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๘ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๗ รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๓ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๘ ตามลำดับ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ของเทศบาลตำบลสุคีริน ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๑ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๓
