

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน

การเก็บข้อมูลในครั้งนี้เป็นการสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน
ทั้งหมด ๑๐๐ ฉบับ จากการตอบแบบสอบถาม สรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๓	๔๓.๐๐
หญิง	๕๗	๕๗.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๐
และเพศหญิง จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาที่สำเร็จสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๐	๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๐	๐.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๓๑	๓๑.๐๐
ปริญญาตรี	๓๙	๓๙.๐๐
ปริญญาโท	๕	๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาโท	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๒๕	๒๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๓๙ คน คิด
เป็นร้อยละ ๓๙.๐๐ รองลงมาเป็นระดับอนุปริญญาตรี/ปวส.จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ รองลงมาอื่นๆ
จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ และระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพประจำ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๘	๘.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๒๖	๒๖.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๘	๒๘.๐๐
รับราชการ	๒๖	๒๖.๐๐
พนักงานบริษัท/เอกสาร	๐	๐.๐๐
ข้าราชการบำนาญ	๑	๑.๐๐
ลูกจ้างสถานประกอบการ	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๑๑	๑๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ รองลงมาประกอบอาชีพรับราชการ และรับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ อื่นๆ จากที่กล่าวมา จำนวน ๑๑ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ และเป็นข้าราชการบำนาญ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามรายชื่อ

หัวข้อ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
๑.การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๗๕	๒๕			๓.๗๕	ดีมาก
๒.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อภัยคดียดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย	๖๐	๓๖	๔		๓.๕๖	ดีมาก
๓.เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการด้วยความเต็มใจ ๕๔รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๗	๓๙	๔		๓.๕๓	ดีมาก

หัวข้อ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
๔.ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว	๕๔	๔๑	๕		๓.๔๙	ดีมาก
๕.ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๑	๓๖	๓		๓.๕๘	ดีมาก
๖.การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๕๘	๓๗	๕		๓.๕๓	ดีมาก
๗.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๗๓	๒๓	๔		๓.๖๙	ดีมาก
๘.มีเครื่องดื่ม/อุปกรณ์/ ระบบในการบริการ ครบถ้วน	๔๗	๓๙	๑๔		๓.๓๓	ดีมาก

หมายเหตุ

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ ๓.๐๐ ขึ้นไป ดีมาก

๒.๕๐ - ๒.๙๙ ดี

๒.๐๐ - ๒.๔๙ พอใช้

๑.๕๐ - ๑.๙๙ ควรปรับปรุง

น้อยกว่า ๑.๕๐ ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง