

**สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ**  
**เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ 2564**

การเก็บข้อมูลในครั้งนี้เป็นการสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน ทั้งหมด 100 ฉบับ จากการตอบแบบสอบถาม สรุปผลได้ดังนี้

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 43         | 43.00  |
| หญิง | 57         | 57.00  |
| รวม  | 100        | 100    |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 และเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาที่สำเร็จสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ระดับการศึกษา            | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|-------|--------|
| ประถมศึกษา               | 6     | 6.00   |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | 4     | 4.00   |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | 7     | 7.00   |
| อนุปริญญา / ปวส.         | 15    | 15.00  |
| ปริญญาตรี                | 55    | 55.00  |
| ปริญญาโท                 | 13    | 13.00  |
| สูงกว่าปริญญาโท          | 0     | 0.00   |
| รวม                      | 100   | 100    |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาเป็นระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ระดับปริญญาโท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ระดับประถมศึกษา 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพประจำ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

| อาชีพ                 | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| เกษตรกรกรม            | 0     | 0.00   |
| รับจ้างทั่วไป         | 19    | 19.00  |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว   | 20    | 20.00  |
| รับราชการ             | 35    | 35.00  |
| พนักงานบริษัท / เอกชน | 0     | 0.00   |
| ข้าราชการบำนาญ        | 6     | 6.00   |
| ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ | 18    | 18.00  |
| นักเรียน/นักศึกษา     | 2     | 2.00   |
| รวม                   | 100   | 100    |

จากการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รับจ้างทั่วไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

ตารางที่ 4 ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามรายชื่อ

| หัวข้อ  | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง | ค่าเฉลี่ย | ระดับความความคิดเห็น |
|---|-------|----|-------|-------------|-----------|----------------------|
| 1. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ                                     | 56    | 42 | 2     |             | 3.54      | ดีมาก                |
| 2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย            | 65    | 34 | 1     |             | 3.64      | ดีมาก                |
| 3.เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | 59    | 36 | 4     | 1           | 3.53      | ดีมาก                |
| 4. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว *                               | 58    | 36 | 6     |             | 3.52      | ดีมาก                |
| 5. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน *            | 48    | 49 | 3     |             | 3.45      | ดีมาก                |
| 6.การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ                                    | 62    | 34 | 2     | 2           | 3.56      | ดีมาก                |

| หัวข้อ  | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง | ค่าเฉลี่ย | ระดับความความคิดเห็น |
|---|-------|----|-------|-------------|-----------|----------------------|
| 7.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก<br>ในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ<br>น้ำดื่ม | 55    | 40 | 4     | 1           | 3.48      | ดีมาก                |
| 8.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบใน<br>การบริการครบถ้วน                         | 45    | 51 | 4     |             | 3.41      | ดีมาก                |

หมายเหตุ

|                   |               |                      |
|-------------------|---------------|----------------------|
| ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ | 3.00 ขึ้นไป   | ดีมาก                |
|                   | 2.50 - 2.99   | ดี                   |
|                   | 2.00 - 2.49   | พอใช้                |
|                   | 1.50 - 1.99   | ควรปรับปรุง          |
|                   | น้อยกว่า 1.50 | ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง |