



รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ  
ในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบางสวรรค์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



เทศบาลตำบลบางสวรรค์  
อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
เทศบาลตำบลบางสวรรค์ อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางสวรรค์ อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการต่างๆ เพื่อให้การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาเทศบาลตำบลบางสวรรค์ให้มากที่สุด โดยมีการดำเนินการดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

- ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินงาน**

- ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

- ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

**ตอนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ กลุ่มผู้รับบริการ และเรื่องที่ขอรับบริการ

**ตอนที่ ๒** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมในการให้บริการ ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

- การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ยค่าตอบของกลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินค่าทางสถิติ และรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลบางสวรรค์ อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย รายละเอียดดังนี้

ลำดับที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๒

ลำดับที่ ๒ ด้านเวลา เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓

ลำดับที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐

ลำดับที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกณฑ์เฉลี่ย ๓.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๖

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง

เกณฑ์เฉลี่ย ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๕

และประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๙

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป** จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๑. เพศ</b>			
-ชาย	๕๙	๕๙	
-หญิง	๔๑	๔๑	
<b>๒. อายุ</b>			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๕.๐๐	
- ๒๓ - ๔๐ ปี	๓๐	๓๗.๕๐	
- ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๖	๓๒.๕๐	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๒๕.๐๐	
<b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>			
- ประถมศึกษา	๔๖	๕๗.๕๐	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๘	๓๕.๐๐	
- ปริญญาตรี	๖	๗.๕๐	
- สูงกว่าปริญญาตรี	-	๐.๐๐	
<b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>			
- ผู้ประกอบการ	๘	๑๐.๐๐	
- ประชาชนผู้รับบริการ	๖๒	๗๗.๕๐	
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๓	๓.๗๕	
- อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน	๗	๘.๗๕	

**๕. เรื่องที่ขอรับบริการ**

- ส่งโครงการ สปสช.
- การชำระค่าบริการเก็บขยะ
- การขยายเขตไฟฟ้า
- การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- การชำระภาษีป้าย
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
- การขอรับบริการเกี่ยวกับทะเบียนพาณิชย์
- การให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุระหว่าง ๒๓ - ๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ และเป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>๑. ด้านเวลา</b>							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๐	๓๓	๑๕	๒	๐	๔.๑๔	๘๒.๗๕
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๙	๓๖	๓๔	๑	๐	๔.๑๖	๘๓.๒๕
<b>รวม</b>						<b>๔.๑๕</b>	<b>๘๓</b>

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๕ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๕ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๒	๓๑	๑๐	๗	๐	๔.๑๐	๘๒
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๔	๓๑	๘	๗	๐	๔.๑๕	๘๓
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มา ก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๒	๓๐	๗	๑	๐	๔.๔๑	๘๘.๒๕
<b>รวม</b>						<b>๔.๒๒</b>	<b>๘๔.๔๒</b>

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๕ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๓ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๙	๓๐	๑๔	๖	๑	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๒	๓๙	๗	๒	๐	๔.๒๖	๘๕.๒๕
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้นไป	๒๐	๒๔	๒๗	๙	๐	๓.๖๙	๗๓.๗๕
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๗	๒๕	๑๖	๒	๐	๔.๓๙	๘๗.๗๕
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๒	๒๗	๑๑	๐	๐	๔.๓๙	๘๗.๗๕
<b>รวม</b>						๔.๑๑	๘๒.๒๐

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีเกณฑ์เฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕ รองลงมาเป็น ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕ และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๐ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๕	๓๑	๒๔	๐	๐	๔.๐๑	๘๐.๒๕
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๐	๓๒	๑๘	๐	๐	๔.๑๕	๘๓
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๐	๒๓	๒๕	๑๒	๐	๓.๖๔	๗๔.๒๕
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๙	๓๐	๒๐	๑๑	๐	๓.๗๑	๗๔.๒๕
<b>รวม</b>						๓.๘๘	๗๗.๕๖
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด</b>	๓๕	๓๓	๑๐	๒	๐	๑๖	๘๕.๒๕

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๓ รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๕ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ ๗๔.๒๕ ตามลำดับ
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕ ซึ่งอยู่ใน ระดับ (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของเทศบาลตำบลบางสวรรค์  
อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๖.๑๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๕.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๔.๒๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๔.๑๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๕.๐๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ของเทศบาลตำบลบางสวรรค์ในด้าน เวลา การปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๕

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ ระดับดีมาก	๑๐๐%
๔ ระดับดี	๙๐-๙๙%
๓ ระดับปานกลาง	๗๐-๘๙%
๒ ระดับพอใช้	๕๐-๖๙%
๑ ระดับต้องปรับปรุง	๐-๔๙%