



รายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลควนกลาง อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลควนกลาง
อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

รายงานผลการสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลควนกลาง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานของสำนักงานเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการบริหารงาน และการประเมินการทำงานของแต่ละส่วนงานให้มีคุณภาพ

ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนจากการให้บริการของเทศบาลตำบลควนกลาง อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงความต้องการและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

เทศบาลตำบลควนกลาง

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

คำนำ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่ขอรับบริการ

ความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลควนกลาง

ข้อเสนอแนะผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการ

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ เทศบาลตำบลคนกลาง อำเภอพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลคนกลาง อำเภอพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นจำนวน ๑๐๐ คน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ % |
|------|------------|----------|
| หญิง | ๕๙ | ๕๙.๐๐ |
| ชาย | ๔๑ | ๔๑.๐๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

| คุณลักษณะ (อายุ) | จำนวน (คน) | ร้อยละ % |
|------------------|------------|----------|
| ๑๕-๑๙ ปี | ๑๐ | ๑๐.๐๐ |
| ๒๐-๒๙ ปี | ๓๖ | ๓๖.๐๐ |
| ๓๐-๓๙ ปี | ๒๖ | ๒๖.๐๐ |
| ๔๐-๔๙ ปี | ๑๖ | ๑๖.๐๐ |
| ๕๐-๕๙ ปี | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๖๐ ปีขึ้นไป | ๑๐ | ๑๐.๐๐ |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ
๑๕-๑๙ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐
๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐
๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐
๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐
๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

| คุณลักษณะ (อายุ) | จำนวน (คน) | ร้อยละ % |
|------------------|------------|----------|
| ๑๕-๑๙ ปี | ๑๐ | ๑๐.๐๐ |
| ๒๐-๒๙ ปี | ๓๖ | ๓๖.๐๐ |
| ๓๐-๓๙ ปี | ๒๖ | ๒๖.๐๐ |
| ๔๐-๔๙ ปี | ๑๖ | ๑๖.๐๐ |
| ๕๐-๕๙ ปี | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๖๐ ปีขึ้นไป | ๑๐ | ๑๐.๐๐ |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ
๑๕-๑๙ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐
๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐
๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐
๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐
๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพประจำของผู้ตอบแบบสอบถาม

| อาชีพประจำ | จำนวน (คน) | ร้อยละ % |
|------------------------------|------------|----------|
| รับราชการ/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ | ๑๕ | ๑๕.๐๐ |
| พนักงานบริษัท | ๑๒ | ๑๒.๐๐ |
| ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | ๑๕ | ๑๕.๐๐ |
| ค้าขาย/อาชีพอิสระ | ๓๓ | ๓๓.๐๐ |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๑๕ | ๑๕.๐๐ |
| อื่น ๆ | ๐ | ๐.๐๐ |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ รองลงมาเป็นรับราชการ/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจและนักเรียน/นักศึกษาตอบแบบสอบถามเท่ากันจำนวนอย่างละ ๑๕ คน ร้อยละ ๑๕.๐๐ และไม่มีผู้ว่างงานตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๔ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่ขอรับบริการ ได้ทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน

| เรื่องที่ขอรับบริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ % |
|---|------------|----------|
| งานขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ๕ | ๕.๐๐ |
| การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๘ | ๘.๐๐ |
| การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | ๑๔ | ๑๔.๐๐ |
| การชำระภาษีต่าง ๆ | ๔๐ | ๔๐.๐๐ |
| การขอรับเบี้ยยังชีพเด็ก , ผู้สูงอายุ , ผู้พิการ ฯลฯ | ๒๒ | ๒๒.๐๐ |
| การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อฆ่าเชื้อโควิด ๑๙ | ๑๒ | ๑๒.๐๐ |
| การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | ๑ | ๑.๐๐ |
| การขอจดทะเบียนพาณิชย์ | ๘ | ๘.๐๐ |
| อื่น ๆ | ๐ | ๐.๐๐ |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า เรื่องที่ผู้ขอรับบริการการชำระภาษีต่าง ๆ ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาเป็นการขอรับเบี้ยยังชีพ ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐

ส่วนที่ ๕ แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

| รายการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ (จำนวนผู้ตอบ) | | | | |
|---|--------------------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย | ๔๘ | ๔๕ | ๗ | ๐ | ๐ |
| ๒.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | ๔๖ | ๔๘ | ๖ | ๐ | ๐ |
| ๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง หนาเชื่อถือ | ๔๙ | ๔๑ | ๑๐ | ๐ | ๐ |
| ๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | ๕๕ | ๓๓ | ๑๒ | ๐ | ๐ |
| ๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | ๕๕ | ๓๓ | ๑๒ | ๐ | ๐ |
| ๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน | ๕๒ | ๓๗ | ๙ | ๒ | ๐ |
| ๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๕๕ | ๓๓ | ๑๑ | ๑ | ๐ |
| ๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | ๕๐ | ๔๕ | ๓ | ๒ | ๐ |

ตาราง แสดงค่าเฉลี่ย

| รายการประเมิน | ค่าเฉลี่ย | ระดับ |
|---|--------------|------------------|
| ๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย | ๔๘.๐๐ | มากที่สุด |
| ๒.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | ๔๖.๐๐ | มากที่สุด |
| ๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง หน้าเชื่อถือ | ๔๙.๐๐ | มากที่สุด |
| ๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | ๕๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | ๕๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน | ๕๒.๐๐ | มากที่สุด |
| ๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๕๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | ๕๐.๐๐ | มากที่สุด |
| ภาพรวม | ๕๑.๒๕ | มากที่สุด |

จากตาราง สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลควนกลาง เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

จากตาราง สามารถสรุปผลได้ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิด เป็นร้อยละ ๔๘ มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๕ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗

๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖ มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖

๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง หน้าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิด เป็นร้อยละ ๔๙ มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐

๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕ มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๓ และมีความพึงพอใจในระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒

๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๕ มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒

๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒ มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙

๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕ มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙

๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่มป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓

ข้อเสนอแนะผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ และแออัด
๒. แผนผังพนักงานไม่เป็นระเบียบ

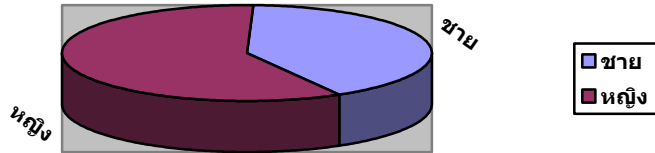
แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
เทศบาลตำบลควนกลาง อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

| ข้อคำถาม | ระดับการให้บริการ | | | | |
|--|-------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | | | | | |
| ๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| ๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ | | | | | |
| ๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | | | | | |
| ๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อธิษาค์ยดี) | | | | | |
| ๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| ๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างดี | | | | | |
| ๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| ๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ | | | | | |
| ๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| ๔. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ | | | | | |
| ๕. การจัดสถานที่ มีป้าย ข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย | | | | | |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | | | | | |
| ๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | | | | | |
| ๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ | | | | | |
| ๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน | | | | | |

ข้อเสนอแนะ.....

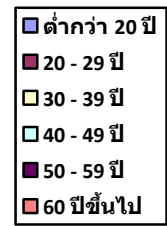
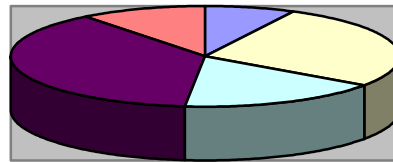
เพศ

คำตอบ ๑๐๐ ข้อ



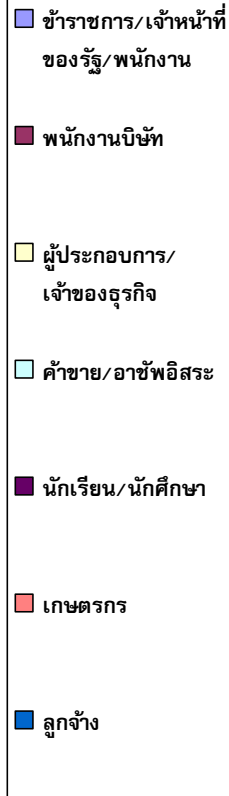
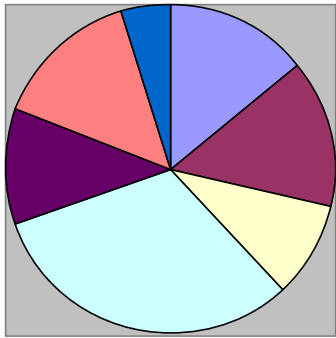
อายุ

คำตอบ ๑๐๐ ข้อ



วุฒิการศึกษา

คำตอบ ๑๐๐ ข้อ



เรื่องที่ขอรับบริการ

คำตอบ 100

