



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลวังใหม่
อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลวังใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลวังใหม่ที่มาใช้บริการ จำนวน ๕๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๘ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ระดับ ๒ หมายถึง พอใจ

ระดับ ๓ หมายถึง พอใจปานกลาง

ระดับ ๔ หมายถึง พอใจมาก

ระดับ ๕ หมายถึง พอใจมากที่สุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๑. เพศ		
ชาย	๒๒	๔๔.๐๐
หญิง	๒๘	๕๖.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๐ - ๔๐ ปี	๑๕	๓๐.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๒	๔๔.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๓	๒๖.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๓.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๔	๘.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๒	๔๔.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๔	๒๘.๐๐
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๑๐	๒๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๔.อาชีพ		
นักศึกษา	๔	๘.๐๐
ข้าราชการ	๒	๔.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๑	๒.๐๐
เกษตรกร	๓๓	๖๖.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๙	๑๘.๐๐
อื่น ๆ	๑	๒.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังใหม่ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ระดับการศึกษา คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พองใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๐	๓๐	๑๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๑	๓๒	๗	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๕	๒๓	๑๒	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๐	๓๓	๗	๐	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๘	๒๔	๘	๐	๐
รวม	๖๔	๑๔๒	๔๔	๐	๐
ร้อยละ	๒๕.๖๐	๕๖.๘๐	๑๗.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัย)	๑๒	๒๖	๑๒	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๔	๓๐	๖	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	๑๕	๒๓	๑๒	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๖	๒๒	๑๒	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒๐	๒๕	๕	๐	๐
รวม	๗๗	๑๒๖	๔๗	๐	๐
ร้อยละ	๓๐.๘๐	๕๐.๔๐	๑๘.๘๐	๐.๐๐	๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๓	๓๑	๖	๐	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๗	๒๖	๖	๑	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐	๒๖	๑๔	๐	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๑๔	๒๘	๘	๐	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๙	๒๖	๑๕	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๔	๒๑	๑๒	๓	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๕	๒๒	๑๐	๓	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๔	๒๘	๘	๐	๐
รวม	๑๐๖	๒๐๘	๗๙	๗	๐
ร้อยละ	๒๖.๕๐	๕๒.๐๐	๑๙.๗๕	๑.๗๕	๐.๐๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ	๒๗.๔๕	๕๒.๘๙	๑๘.๘๙	๐.๗๗	๐.๐๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลวังใหม่ ในภาพรวม รายด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	๒๕.๖๐
- พึงพอใจมาก	ร้อยละ	๕๖.๘๐
- พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	๑๗.๖๐
- พึงพอใจ	ร้อยละ	๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ	๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	๓๐.๘๐
- พึงพอใจมาก	ร้อยละ	๕๐.๔๐
- พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	๑๘.๘๐
- พึงพอใจ	ร้อยละ	๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ	๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	๒๖.๕๐
- พึงพอใจมาก	ร้อยละ	๕๒.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	๑๙.๗๕
- พึงพอใจ	ร้อยละ	๑.๗๕
- พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ	๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังใหม่

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนของเทศบาลตำบลวังใหม่ โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๗.๕๕ , พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๒.๘๙ , พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๘๙ , พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๗๗ และพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ระดับ ๔ (พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๒.๘๙)

จุดเด่นของการให้บริการ

- ๑.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)
- ๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์
- ๓.มีความรวดเร็วในการให้บริการ
- ๔.เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย

ข้อเสนอแนะ

- ๑.เอกสารคู่มือควรเพิ่มข้อมูล อธิบายรายละเอียดให้มากกว่านี้
- ๒.ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง