

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ  
ของเทศบาลตำบลกลางดง  
อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ประจำปี ๒๕๖๔

**อภิปรายผล**

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกลางดง อำเภอ ทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ ประชาชนในการรับบริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตาม ภารกิจของเทศบาลตำบลกลางดง การประเมินในครั้งนี้ จากผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกลางดง ประจำปี งบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๔ ระหว่างวันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ มีผู้มาใช้บริการและกรอก แบบสอบถามเป็นจำนวนทั้งสิ้น ๕๖๐ ชุด เป็นการศึกษาวัยเฉลี่ยประมาณ โดยการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ ของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความ ต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพพร้อมด้วย

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อเทศบาลตำบล กลางดง โดยเฉพาะ ผู้บริหาร ตลอดจนถึงพนักงานเทศบาล ลูกจ้างทุกคน ที่จะได้ทราบถึงประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการประเมินที่ได้รับไปใช้ในการบริหารงานวางแผนปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ ให้ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นผลไปสู่ความไว้วางใจ ความมั่นใจ และความประทับใจในการใช้บริการของประชาชนผู้ให้บริการ ทุกคนในเขตตำบลกลางดง และผู้ให้บริการทั่วไป ได้อีกด้วย

**แบบสอบถามแบ่งเป็น ๔ ตอนดังนี้**

- ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ หัวข้อใหญ่ดังนี้
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนของหน่วยงาน
  - ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ
  - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบล กลางดง อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน ด้วยค่าเฉลี่ย คิดเป็น ร้อยละ ๘๗.๔๔ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. ท่านมารับบริการที่เทศบาลตำบลกลางดง บ่อยเพียงใด

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลกลางดง จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๖๐ ชุด ปรากฏว่าประชาชนส่วนใหญ่มารับบริการจำนวน ๑ ครั้งต่อเดือนในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ รองลงมา จำนวน ๒ ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ และ ๑ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

**ตารางที่ ๑ แสดงความถี่ของการรับบริการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน**

การรับบริการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
๒. การรับบริการกับหน่วยงาน		
สำนักปลัด	๑๙๕	๓๔.๘๒
กองคลัง	๒๕๓	๔๕.๘๙
กองช่าง	๕๑	๙.๑๑
กองการศึกษา	๑๓	๒.๓๒
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๒๓	๔.๑๑
กองวิชาการและแผนงาน	๒๑	๓.๗๕
๓. ช่วงเวลาการมารับบริการ		
เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๒๕๓	๔๕.๘๙
เวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๑๙๕	๓๔.๘๒
เวลา ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๖๔	๑๑.๔๓
เวลา ๑๔.๐๑ - ปิดทำการ	๔๘	๘.๘๖

จากตารางที่ ๑ แสดงความถี่ของการรับบริการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน จากการประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลกลางดง จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๖๐ ชุด ปรากฏว่าประชาชนส่วนใหญ่มารับบริการเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน **กองคลัง** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๙ สำหรับช่วงเวลาในการมารับบริการมากที่สุด คือ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๙

**ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย

ส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
หญิง	๔๒๐	๓/๕.๐๐
ชาย	๑๔๐	๒๕.๐๐
๒. อายุ		
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๓/	๑.๒๕
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๓/	๓.๐๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๘๙	๓๓.๓/๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๙๕	๕๒.๖๘
๕๑ - ๖๐ ปี	๓๕	๖.๒๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๓/	๓.๐๕
๓. สถานภาพ		
โสด	๑๙๘	๓๕.๓๖
สมรส	๒๓/๓	๔๘.๓/๕
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๘๙	๑๕.๘๙
๔. การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	๑๓/๘	๓๑.๓/๙
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๙๕	๕๒.๖๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๔๕	๘.๐๕
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๒๓/	๔.๘๒
ปริญญาตรี	๑๐	๑.๓/๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๐.๘๙

ส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๕. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓๓	๕.๘๙
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๒๙	๕.๑๘
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๖๑	๑๐.๘๙
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๖๙	๑๒.๓๒
นักเรียน/นักศึกษา	๑๕	๒.๖๘
รับจ้างทั่วไป	๑๓๔	๒๓.๙๓
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๖๒	๑๑.๐๓
เกษตรกร/ประมง	๕๙	๑๐.๕๔
ว่างงาน	๙๘	๑๗.๕๐
อื่นๆ	-	-

จากตารางที่ ๒ การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลกลางดง จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๖๐ ชุด ปรากฏว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐... อายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง อายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๘ สถานภาพส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๕ การศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๘ อาชีพ ส่วนใหญ่มี อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙๓

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน.....๕,๐๐๐.-..... บาท

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลกลางดง จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๖๐ ชุด ปรากฏว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๙

๗. ผู้รับบริการส่วนใหญ่อาศัยอยู่หมู่ที่ ...๗....

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลกลางดงจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๖๐ ชุด ปรากฏว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ อยู่ ชุมชนหัวฝาย หมู่ที่ ๗ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๗

**ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจ**

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนของหน่วยงาน										
ข้อ	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ									
	พอใจ		ค่อนข้างพอใจ		เฉยๆ		ไม่ค่อยพอใจ		ไม่พอใจ	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
๑.๑	๕๕๓	๙๘.๗๕	๗	๑.๒๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๒	๕๔๑	๙๖.๖๑	๑๙	๓.๓๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๓	๕๓๙	๙๖.๒๕	๒๑	๓.๗๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๔	๕๒๙	๙๔.๔๖	๓๑	๕.๕๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๕	๕๓๖	๙๕.๗๒	๒๔	๔.๒๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๖	๕๓๔	๙๕.๓๖	๒๖	๔.๖๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลกลางดง จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๖๐ ชุด ได้ข้อสรุปดังนี้

**ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนของหน่วยงาน**

- ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๕
- ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๑
- ๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕
- ๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๖
- ๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๒
- ๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๖

**ค่าเฉลี่ยร้อยละ ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนของหน่วยงาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๙**

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ										
ข้อ	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ									
	พอใจ		ค่อนข้างพอใจ		เฉยๆ		ไม่ค่อยพอใจ		ไม่พอใจ	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
๒.๑	๕๔๙	๙๘.๐๔	๑๑	๑.๙๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๒	๕๔๘	๙๗.๘๗	๑๒	๒.๑๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๓	๕๔๑	๙๖.๖๑	๑๙	๓.๓๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๔	๕๔๓	๙๖.๙๖	๑๗	๓.๐๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๕	๕๕๖	๙๙.๒๙	๔	๐.๗๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๖	๕๖๐	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลกลางดง จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๖๐ ชุด ได้ข้อสรุปดังนี้

**ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ**

๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงอยู่ในระดับ...**พอใจ** มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๔

๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๗

๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๑

๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๖

๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๙

๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

**ค่าเฉลี่ยร้อยละ ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๓**

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
ข้อ	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ									
	พอใจ		ค่อนข้างพอใจ		เฉยๆ		ไม่ค่อยพอใจ		ไม่พอใจ	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
๓.๑	๕๔๑	๙๖.๖๑	๑๙	๓.๓๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๒	๕๔๗	๙๗.๖๘	๑๓	๒.๓๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๓	๕๔๙	๙๘.๐๔	๑๑	๑.๙๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๔	๕๔๓	๙๖.๙๖	๑๗	๓.๐๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๕	๕๔๒	๙๖.๗๙	๑๘	๓.๒๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๖	๕๕๑	๙๘.๓๙	๙	๑.๖๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๗	๕๕๖	๙๙.๒๙	๔	๐.๗๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๘	๕๕๖	๙๙.๒๙	๔	๐.๗๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลกลางดง จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๖๐ ชุด ได้ข้อสรุปดังนี้

**ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

- ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางรับบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ **พอใจ** มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๑
- ๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๘
- ๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๔
- ๓.๔ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๖
- ๓.๕ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๙
- ๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๙
- ๓.๗ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๙
- ๓.๘ ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **พอใจ** มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๙

**ค่าเฉลี่ยร้อยละ ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๑**