สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลเพชรพะงัน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เทศบาลตำบลเพชรพะงัน

ตำบลเกาะพะงัน อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลเพชรพะงัน ตำบลเกาะพะงัน อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ข้อมูลทั่วไปของบผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๔๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗๖	๕๔.๒๙
หญิง	๖๔	๔๕.๗๑
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๔.๒๙
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๑๙	๑๓.๕๗
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๓๑	๒๒.๑๔
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๔๑	๒๙.๒๙
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๒๔	๑๗.๑๔
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๑๙	๑๓.๕๗
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๖๖	๔๗.๑๔
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๕๒	๓๗.๑๔
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๑๑	๗.๘๖
ปริญญาตรี	๙	๖.๔๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๔๓
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๑๑	๗.๘๖
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๒๒	๑๕.๗๑
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๓๐	๒๑.๔๓
รับจ้าง	๓๖	๒๕.๗๑
นักเรียน/นักศึกษา	๑๖	๑๑.๔๓
เกษตรกร	๒๕	๑๗.๘๖
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๙ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๙ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๑๔ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๑

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑. ด้านเวลา ๑.๑ การให้บริการ	๑๓๑	๔	๕	-	-	๙๓.๕๗
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๒๒	๑๑	๗	-	-	๘๗.๑๔
รวม						**๙๐.๓๖**
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๒๘	๖	๖	-	-	๙๑.๔๓
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๒๔	๑๓	๓	-	-	๘๘.๕๗
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๑๒๙	๙	๒	-	-	๙๒.๑๔
รวม						**๙๐.๗๑**
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๑๙	๑๔	๗	-	-	๘๕
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๒๓	๙	๘	-	-	๘๗.๘๖
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑๓๐	๖	๔	-	-	๙๒.๘๖
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๓๖	๒	๒	-	-	๙๗.๑๔
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๓๔	๒	๔	-	-	๙๕.๗๑
รวม						**๙๑.๗๑**
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๒๐	๑๑	๙	-	-	๘๕.๗๑
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๑๙	๑๐	๑๑	-	-	๘๕
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๓๑	๖	๓	-	-	๙๓.๕๗

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๓๘	๑	๑	-	-	๙๘.๕๗
รวม						**๘๘.๔๖**
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๑๒๙	๖	๕	-	-	๙๒.๑๔

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการ ตามลำดับก่อน หลัง เช่น การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๗ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๔

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๔ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๓ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นเป็นร้อยละ ๙๗.๑๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๑ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๖ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๖ และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๗ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๗ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๔

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
เทศบาลตำบลเพชรพะงัน อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานีดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๐.๓๖
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๐.๗๑
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๑.๗๑
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๘.๔๖
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	**๙๐.๐๑**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ของเทศบาลตำบลเพชรพะงัน ด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๑

***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลเพชรพะงัน อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

****

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ [ ] ชาย [ ] หญิง

๒. อายุ [ ] ต่ำกว่า ๒๐ ปี [ ] ๒๐ – ๓๐ ปี [ ] ๓๑ – ๔๐ ปี
[ ] ๔๑ – ๕๐ ปี [ ] ๕๑ – ๖๐ ปี [ ] มากกว่า ๖๐ ปี

๓. การศึกษา [ ] ประถมศึกษา [ ] มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
[ ] อนุปริญญาหรือเทียบเท่า [ ] ปริญญาตรี
[ ] สูงกว่าปริญญาตรี [ ] อื่นๆ (ระบุ).....

๔. อาชีพหลัก [ ] รับราชการ [ ] เอกชน/รัฐวิสาหกิจ [ ] ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
[ ] รับจ้าง [ ] นักเรียน/นักศึกษา [ ] เกษตรกร
[ ] อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๑. ด้านเวลา ๑.๑ การให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

เทศบาลตำบลเพชรพะงัน