



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสวนผึ้ง
อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถาม
เป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมิน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

๑. ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.	เพศ - หญิง - ชาย	๕๗	๕๗	
		๔๓	๔๓	
๒.	อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี - ๒๑ - ๔๐ ปี - ๔๑ - ๕๙ ปี - ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๕	๒๕	
		๓๑	๓๑	
		๓๕	๓๕	
		๙	๙	
๓.	ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา/เทียบเท่า - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี/เทียบเท่า - สูงกว่าปริญญาตรี - อื่น ๆ	๓๓	๓๓	
		๒๑	๒๑	
		๓๙	๓๙	
		๒	๒	
		๕	๕	
๔.	สถานภาพผู้รับบริการ - ประชาชนทั่วไป - ผู้ประกอบการ - เกษตรกร - หน่วยงานอื่นของรัฐ - อื่น ๆ	๓๕	๓๕	
		๒๙	๒๙	
		๑๑	๑๑	
		๕	๕	
		๒๐	๒๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๗ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี/เทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ ๓๙ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไปที่มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๓๕

๒. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

หัวข้อแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ (คน)					Σ	ระดับ
	๕	๔	๓	๒	๑		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน	๑๐	๓๖	๕๔	-	-	๓.๕๖	ดี
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘	๔๑	๕๑	-	-	๓.๕๗	ดี
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนให้บริการ	๗	๕๙	๓๔	-	-	๓.๕๒	ดี
๔. มีการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	๔๙	๓๑	๒๐	-	-	๔.๒๙	ดีมาก
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๒๑	๕๔	๒๐	๕	-	๓.๙๑	ดี
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๒	๒๘	๔๔	๖	-	๓.๖๖	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๓	๔๘	๒๙	-	-	๓.๙๔	ดี
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	๒๘	๗๐	๒	-	-	๔.๒๘	ดีมาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๕๓	๓๘	๙	-	-	๔.๔๔	ดีมาก
๔. ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๓๔	๒๙	๓๑	๖	-	๓.๙๑	ดี
๕. ความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๗	๕๘	๓๐	๕	-	๓.๖๗	ดี
๖. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	๒๖	๔๒	๒๐	๑๒	-	๓.๘๒	ดี
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน	๑๘	๒๑	๕๓	๘	-	๓.๔๙	ดี
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	๘	๕๗	๒๘	๗	-	๓.๖๖	ดี

สรุป ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓๖ คน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๕๔ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๕๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๘ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๔๑ คน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๕๑ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๕๗ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๗ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๕๙ คน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๓๔ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๕๒ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๑.๔ มีการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๔๙ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓๑ คน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒๐ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๙ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒๑ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๕๔ คน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒๐ คน และมีความพึงพอใจในระดับพอใช้ จำนวน ๕ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๙๑ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๘ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๔๔ คน และมีความพึงพอใจในระดับพอใช้ จำนวน ๖ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๖๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒๓ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๔๘ คน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒๙ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๙๔ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๒.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒๘ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๗๐ คน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๒.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๕๓ คน และมีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓๘ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๙ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๔ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๒.๔ ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๓๔ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๙ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๓๑ คน และมีความพึงพอใจในระดับพอใช้ จำนวน ๖ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๙๑ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๒.๕ ความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๗ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๕๘ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๓๐ คน และมีความพึงพอใจในระดับพอใช้ จำนวน ๕ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๖๗ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๒.๖ มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒๖ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๔๒ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒๐ คน และมีความพึงพอใจในระดับพอใช้ จำนวน ๑๒ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๘๒ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๒.๗ ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑๘ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๑ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๕๓ คน และมีความพึงพอใจในระดับพอใช้ จำนวน ๘ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๔๙ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๒.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๘ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๕๗ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒๘ คน และมีความพึงพอใจในระดับพอใช้ จำนวน ๗ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๖๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕)
เทศบาลตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง แบบสำรวจนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของท่าน ในการเข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลสวนผึ้ง
จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามจริง เพื่อนำผลการสำรวจใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑. เพศ

- ๑.ชาย ๒.หญิง

๒. อายุ

๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒. ๒๑-๔๐ ปี ๓. ๓๑-๕๐ ปี ๔. ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. การศึกษาสูงสุด

๑. ประถมศึกษา/เทียบเท่า ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 ๓. ปริญญาตรี/เทียบเท่า ๔. สูงกว่าปริญญาตรี ๕. อื่น ๆ

๔. สถานภาพผู้รับบริการ

๑. ประชาชนทั่วไป ๒. ผู้ประกอบการ ๓. เกษตรกร
 ๔. หน่วยงานอื่นของรัฐ ๕. อื่น ๆ

๕. ส่วนงานที่ท่านเข้ารับบริการ

- ๑.การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
 ๒.การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
 ๓.การรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน
 ๔.การรับแจ้งเกิด
 ๕.การรับแจ้งตาย
 ๖.การรับแจ้งการย้ายที่อยู่
 ๗.การขอเลขที่บ้าน
 ๘.การแก้ไขรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร
 ๙.งานคัดทะเบียนบ้าน (ท.ร.๑๔)
 ๑๐.การสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค
 ๑๑.การช่วยเหลือสาธารณภัย
 ๑๒.การรับแจ้งทำบัตรคนพิการ
 ๑๓.การรักษาความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยในเขตเทศบาลฯ(ตัดต้นไม้,ตัดหญ้า,ล้างรางระบายน้ำ)
 ๑๔.การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์
 ๑๕. อื่นๆ (ระบุ).....

๒. ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลสวนผึ้ง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ					
๔. มีการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง					
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม					
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔. ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					
๕. ความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					
๖. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ					
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน					
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์					

๓. ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาการให้บริการของเทศบาล

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสำรวจ