

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ประจำปี ๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๑ ในรอบ ๖ เดือนแรก ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖)  
เทศบาลตำบลพรุพี อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

\*\*\*\*\*

เทศบาลตำบลพรุพีได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๖  
(ครั้งที่ ๑ ในรอบ ๖ เดือนแรก ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖)

โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ.....๑๕๖.....ราย

ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลพรุพีงานบริการของสำนักปลัด  
กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	หมายเหตุ
<b>๑. เพศ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ชาย</li> <li>● หญิง</li> </ul>	 ๖๕ ๙๑	  ๑๕๖
<b>๒. อายุ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ต่ำกว่า ๒๐</li> <li>๒๑ - ๓๐</li> <li>● ๓๑ - ๔๐ ปี</li> <li>● ๔๑ - ๕๐ ปี</li> <li>● ๕๑ - ๖๐ ปี</li> <li>● ๖๑ - ๗๐ ปี</li> </ul>	 ๑๙ ๓๖ ๓๔ ๖๑ ๓๗ ๒๗	  ๑๕๖
<b>๓. สถานภาพสมรส</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>๑. โสด</li> <li>๒. สมรส</li> <li>๓. ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่</li> </ul>	 ๔๘ ๙๒ ๑๖	  ๑๕๖
<b>๔. การศึกษา</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>๑. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน</li> <li>๒. มัธยมศึกษาตอนต้น</li> <li>๓. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า</li> <li>๔. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า</li> <li>๕. ปริญญาตรี</li> <li>๖. สูงกว่าปริญญาตรี</li> </ul>	 ๒๕ ๓๘ ๕๔ ๑๘ ๒๑ ๔	  ๑๕๖

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	หมายเหตุ
<b>๕.อาชีพ</b> ๑.รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๒.ลูกจ้าง /พนักงานบริษัท ๓.ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ๔.ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ๕.นักเรียน/นักศึกษา ๖.รับจ้างทั่วไป ๗.แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ๘.เกษตรกร/ประมง ๙.ว่างงาน ๑๐.อื่นๆ.....	๑๑ ๑๑ ๑๖ ๒๑ ๑๔ ๒๓ ๑๓ ๓๘ ๙	๑๕๖
<b>๖.รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน</b> ๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ๒. ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท ๓. ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ๔. ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท ๕. สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๓๐ ๔๗ ๔๒ ๒๘ ๙	๑๕๖

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของเทศบาลตำบลพรุพี

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๘๒ ( ๕๒.๕๖ %)	๗๔ ( ๔๗.๔๔ %)	๐	๐	๐
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๔ ( ๔๗.๔๔ %)	๘๒ ( ๕๒.๕๖ %)	๐	๐	๐
๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๖๗ ( ๔๒.๙๕ %)	๖๒ ( ๓๙.๗๔ %)	๐	๐	๐
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๖๗ ( ๔๒.๙๕ %)	๘๘ ( ๕๖.๔๑ %)	๐	๑ (๐.๖๔ %)	๐
๕.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๗๙ ( ๕๐.๖๔ %)	๖๕ (๔๑.๖๗%)	๐	๒ (๑.๒๘ %)	๐
๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๕๘ (๓๗.๑๘%)	๙๖ (๖๑.๕๔%)	๐	๒ (๑.๒๘ %)	๐
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อภัยยาศัยดี)	๖๑ (๓๙.๑๐%)	๙๔ (๖๐.๒๖%)	๐	๑ (๐.๖๔ %)	๐
๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๖๒ (๓๙.๗๔%)	๙๔ (๖๐.๒๖%)	๐	๐	๐
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๒ (๓๙.๗๔%)	๙๔ (๖๐.๒๖%)	๐	๐	๐
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๕๙ (๓๗.๘๒%)	๙๗ (๖๒.๑๘%)	๐	๐	๐
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๗ (๓๖.๕๔%)	๙๙ (๖๓.๔๖%)	๐	๐	๐
๖.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕๙ (๓๗.๘๒%)	๙๖ (๖๑.๕๔%)	๐	๑ ๐.๖๔	๐

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗๖ (๔๘.๗๒%)	๘๐ (๕๑.๒๘%)	๐	๐	๐
๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	๘๙ (๕๗.๐๕%)	๖๗ (๔๒.๙๕%)	๐	๐	๐
๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๘๗ (๕๕.๗๗%)	๖๙ (๔๔.๒๓%)	๐	๐	๐
๔."ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๘๙ (๕๗.๐๕%)	๖๗ (๔๒.๙๕%)	๐	๐	๐
๕."คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๘๙ (๕๗.๐๕%)	๖๗ (๔๒.๙๕%)	๐	๐	๐
๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๙๘ (๖๒.๘๒%)	๘๘ (๓๗.๑๘%)	๐	๐	๐
๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๙ (๕๗.๐๕%)	๖๗ (๔๒.๙๕%)	๐	๐	๐
๘.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๘๗ (๕๕.๗๗%)	๖๙ (๔๔.๒๓%)	๐	๐	๐
<b>ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
๑.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๘๗ (๕๕.๗๗%)	๖๙ (๔๔.๒๓%)	๐	๐	๐
๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๘๗ (๕๕.๗๗%)	๖๙ (๔๔.๒๓%)	๐	๐	๐
๓.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๘๗ (๕๕.๗๗%)	๖๙ (๔๔.๒๓%)	๐	๐	๐
รวม	๑,๗๕๔	๑,๗๙๐	๐	๗	๐

### ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๑. สิ่งที่ท่าน "ประทับใจ" ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ.....ไม่มี.....

๒. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลพรุพี คือ.....ไม่มี.....

๓. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของเทศบาลตำบลพรุพี คือ.....ระยะเวลาการให้บริการควรสามารถยืดหยุ่นได้เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริการ.

สรุปผล ทั้งนี้ ในภาพรวม ผู้บริการของเทศบาลตำบลพรุพี จำนวนมากที่สุดจำนวน ๔๙.๘๙ % มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาล อยู่ในระดับมาก รองลงมา ผู้รับบริการจำนวนใกล้เคียงกัน ๔๘.๘๙%

มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ มีผู้รับบริการจำนวนน้อยที่สุดจำนวน ๐.๒๐ % ที่มีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับไม่ค่อยพอใจ โดยผู้ตอบแบบสำรวจ มีข้อเสนอแนะ ในเรื่องระยะเวลาการให้บริการที่สามารถยืดหยุ่นเพื่อความถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ของงานบริการ

งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลพรุฬห์