



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ประจำปี พ.ศ. ២៥៦៤

เทศบาลตำบลสำโรงทاب  
อำเภอสำโรงทاب จังหวัดสุรินทร์

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
เทศบาลตำบลสำโรงทاب อำเภอสำโรงทاب จังหวัดสุรินทร์**

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลสำโรงทاب อำเภอสำโรงทاب จังหวัดสุรินทร์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลสำโรงทاب อำเภอสำโรงทاب จังหวัดสุรินทร์ การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๒) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย

**สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลสำโรงทاب  
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ ๑.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม**

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๖๕	๕๕.๑
หญิง	๔๓	๔๔.๙
รวม	๑๑๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑ และเพศหญิงจำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๙

**ตารางที่ ๑.๒ แสดงจำนวนร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม**

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๕ ปี	๒	๑.๗
ระหว่าง ๑๕ – ๒๕ ปี	๑๒	๑๐.๒
ระหว่าง ๒๖ – ๓๕ ปี	๑๓	๑๑.๐
ระหว่าง ๓๖ – ๖๐ ปี	๖๑	๕๑.๗
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๐	๒๖.๔
รวม	๑๑๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า ๑๕ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๗/ อายุระหว่าง ๑๕ – ๒๕ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒/ อายุระหว่าง ๒๖ – ๓๕ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐/ อายุระหว่าง ๓๖ – ๖๐ ปี จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๗/ อายุมากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔

**ตารางที่ ๑.๓ แสดงจำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม**

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๘	๒๓.๗
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เที่ยบเท่า	๕๖	๔๗.๕
ปริญญาตรี	๓๒	๒๗.๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๗
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	๑๑๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๓ พบร่วมกันว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗/ มัธยมศึกษาตอนต้น-ตอนปลาย-เที่ยบเท่า จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕/ ปริญญาตรี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑/ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๗/ อื่น ๆ จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

**ตารางที่ ๑.๔ แสดงจำนวนร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓	๒.๕
เกษตรกร	๒๔	๒๐.๓
รับจ้างทั่วไป	๑๖	๑๓.๖
ค้าขาย	๑๙	๑๖.๑
ผู้ประกอบการ	๑๙	๑๖.๑
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๖	๒๒.๐
ผู้ว่างงาน	๑๑	๙.๓
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	๑๑๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๔ พบร่วมกันว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ-รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕/ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓/ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖/ อาชีพค้าขาย จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑/ อาชีพผู้ประกอบการ จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑/ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐/ ผู้ว่างงาน จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓/ อื่น ๆ จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ  
ตารางที่ ๒.๑ แสดงเรื่องที่ขอรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

เรื่องที่ขอรับบริการ	
งานธุรการ	✓
งานขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	✓
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	✓
การขอรับเบี้ยยังชีพ (ผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)	✓
การชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	✓
การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	✓
การขออนุญาตติดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	✓
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	✓
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร/ใช้อาคาร/ตรวจสอบอาคาร	✓
การขอซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณณะ	✓
การขอสนับสนุนน้ำอุปโภค/บริโภค	✓
การขอต่อใบอนุญาตของธุรกิจพลังงาน	✗
การขออนุญาตชุดดิน/ถมดิน	✓
การชำระค่าธรรมเนียมรายปีสิ่งปลูกสร้างล่วงลักษณะ	✗
การขออนุญาตประกอบกิจการเก็บ ขน สิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย	✓
การขอลงทะเบียนเพื่อรับรองสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	✓
อื่น ๆ	✗

จากตารางที่ ๒.๑ พบร่วมกับผู้ตอบแบบสอบถามขอรับบริการงานธุรการ / งานขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ / การขอรับเบี้ยยังชีพ (ผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์) / การชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ / การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ / การขออนุญาตติดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร / การขอจดทะเบียนพาณิชย์ / การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร-ใช้อาคาร-ตรวจสอบอาคาร / การขอซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณณะ / การขอสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค / การขออนุญาตชุดดิน/ถมดิน / การขออนุญาตประกอบกิจการเก็บ ขน สิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย / การขอลงทะเบียนเพื่อรับรองสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด และผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้เข้าขอรับบริการ การยื่นเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน / การขอต่อใบอนุญาตของธุรกิจพลังงาน / การชำระค่าธรรมเนียมรายปีสิ่งปลูกสร้างล่วงลักษณะ / อื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

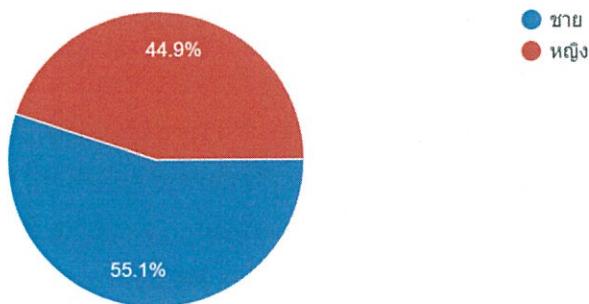
ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>							
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายศัยดี แต่งกาย สุภาพเหมาะสมกับสถานที่	๑๐๙	๙	๐	๐	๐	๕๒.๓๗	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	๑๐๖	๑๒	๐	๐	๐	๕๙.๘๓	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙๖	๒๒	๐	๐	๐	๕๑.๓๕	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส	๑๐๙	๙	๐	๐	๐	๕๒.๓๗	มากที่สุด
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>							
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๙๙	๒๐	๐	๐	๐	๕๓.๐๕	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	๑๐๔	๑๔	๐	๐	๐	๕๘.๑๓	มากที่สุด
ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความง่าย ไม่ซับซ้อน	๑๐๗	๑๑	๐	๐	๐	๕๐.๖๗	มากที่สุด
มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๐๗	๑๑	๐	๐	๐	๕๐.๖๗	มากที่สุด

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถที่นั่งพัก น้ำดื่ม	๑๐๔	๑๓	๑	๐	๐	๘๘.๑๓	มากที่สุด
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการที่เหมาะสม	๑๐๒	๑๖	๐	๐	๐	๘๖.๔๔	มากที่สุด
มีป้ายแสดง มีจุดประชาสัมพันธ์ให้บริการ	๑๐๓	๑๓	๒		๐	๘๗.๙๙	มากที่สุด
อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๑๑๐	๙	๐	๐	๐	๘๓.๒๒	มากที่สุด
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>							
คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน	๑๑๑	๗	๐	๐	๐	๘๔.๐๖	มากที่สุด
ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๘๗	๒๑	๐	๐	๐	๘๒.๙๐	มากที่สุด
มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	๑๑๒	๖	๐	๐	๐	๘๔.๙๑	มากที่สุด

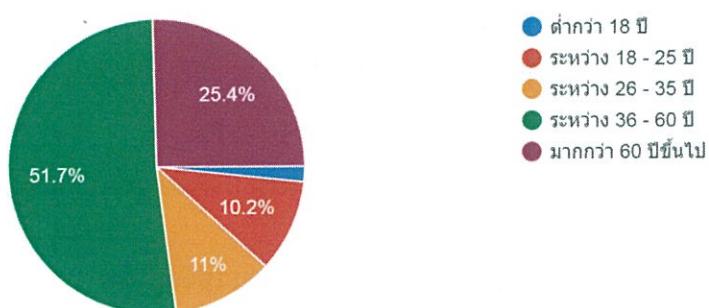
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ  
เทศบาลตำบลสำโรงทاب อำเภอสำโรงทاب จังหวัดสุรินทร์

\*\*\*\*\*

เพศ  
ค่าตอบ 118 ข้อ

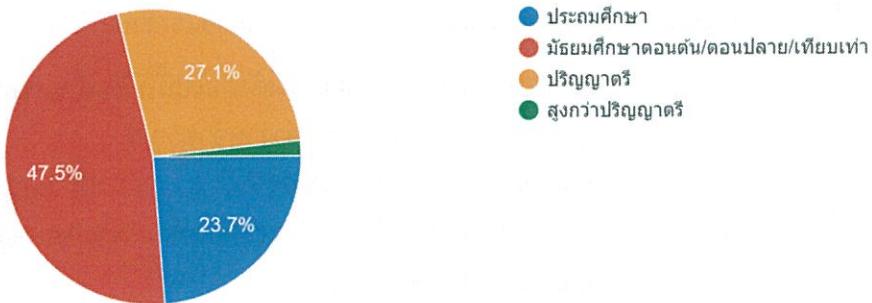


อายุ  
ค่าตอบ 118 ข้อ



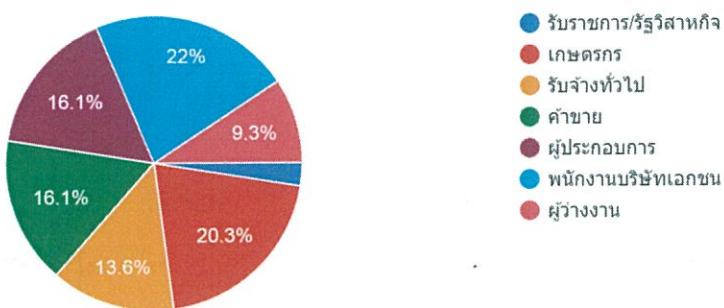
### การศึกษา

ค่าตอบ 118 ข้อ



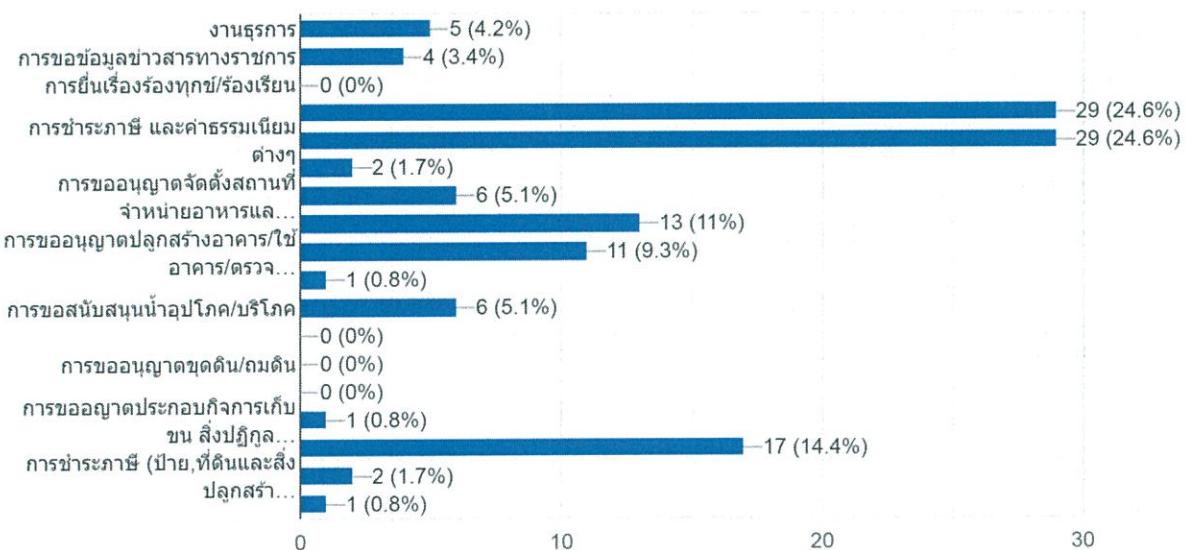
### อาชีพ

ค่าตอบ 118 ข้อ

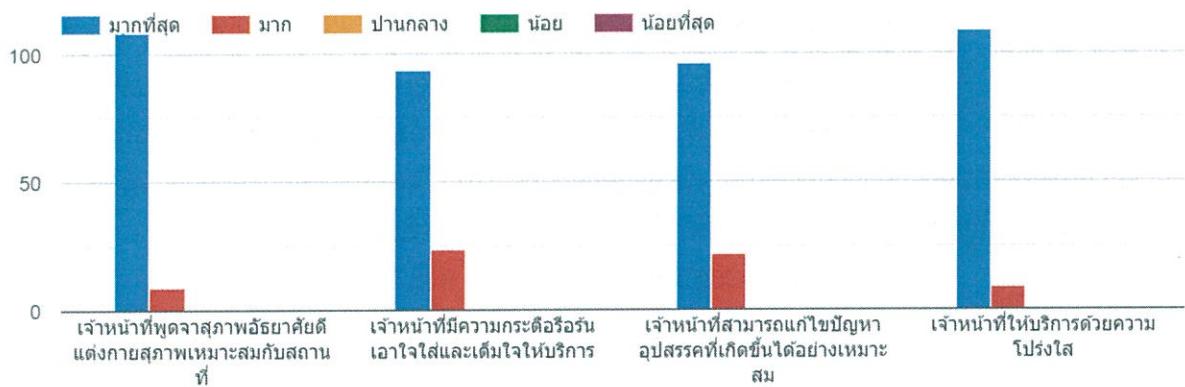


### เรื่องที่ขอรับบริการ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

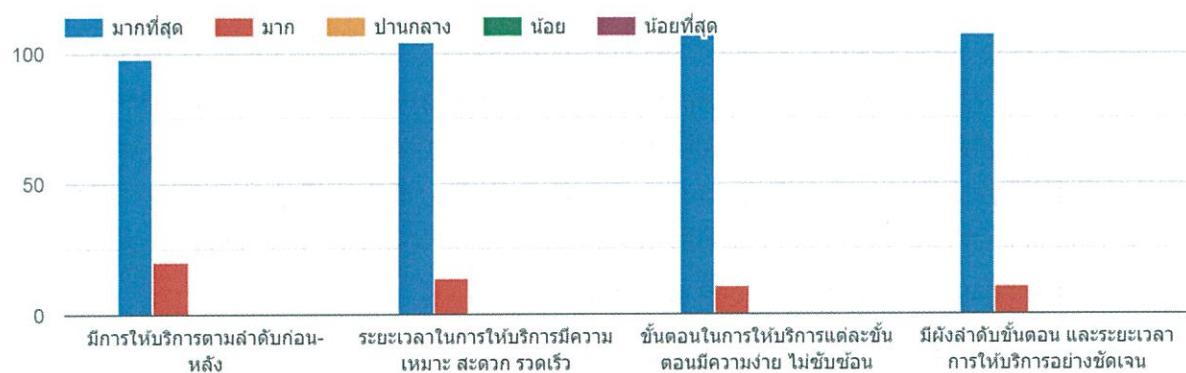
คิดตอบ 118 ข้อ



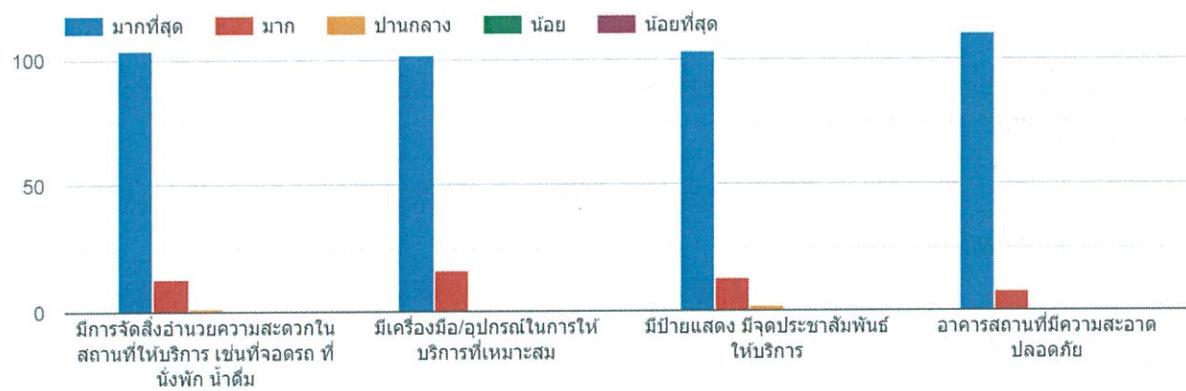
### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



### ด้านกระบวนการและการแลกเปลี่ยนต่อการให้บริการ



### ด้านสถานที่และลิ้งอ่านวิถีความสะดวก



### ด้านคุณภาพการให้บริการ

