



การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
จากเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ผลงานฉบับนี้ได้รับสนับสนุนจาก  
เทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
จากเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ผลงานฉบับนี้ได้รับสนับสนุนจาก  
เทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

ชื่องานสำรวจ:	การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง
ชื่อผู้สำรวจ:	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ปีที่สำรวจ:	ปีงบประมาณ 2561
คำสำคัญ:	การให้บริการ / ด้านขั้นตอนการให้บริการ / ด้านช่องทางการให้บริการ / ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ / ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### บทคัดย่อ

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย จำนวน 360 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจพบว่า

1. ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง จำนวน 360 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษา ระดับประถมศึกษา / เทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในช่วงต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

2. ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ส่วนใหญ่เป็นงานด้านจัดเก็บรายได้ รองลงมา งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร และงานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ตามลำดับ

3. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

4. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนองด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก มีการบริการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด รองลงมา ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน ตามลำดับ

5. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และ

หากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก มีแผ่นพับ / ป้ายประกาศ / บอร์ดประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง รองลงมา มีช่องทางการให้บริการผ่านทาง Internet, Website, เสียงตามสาย ๓ ข้อ แสดงความคิดเห็น สื่อวิทยุ สิ่งพิมพ์ ที่หลากหลายและทั่วถึง และมีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการให้บริการผ่านระบบ Online เพื่อความสะดวกและรวดเร็วของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

6. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก พนักงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพ รองลงมา พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มีชอบ ฯลฯ และพนักงานให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

7. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมา ช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม ตามลำดับ

8. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง งานด้านจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

9. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

10. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

11. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง งานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ