

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลกระปี่น้อย อำเภอเมือง จังหวัด กระปี่ ประจำปีงบประมาณ 2561 จัดทำขึ้นตามนโยบายของเทศบาลตำบลกระปี่น้อย อำเภอเมือง จังหวัด กระปี่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ประเมินคุณภาพการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติตามพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ ต่อประชาชนอย่างแท้จริง

คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขต นครศรีธรรมราช (สไใหญ่) ซึ่งเป็นผู้ประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ กรุณาเสียสละเวลาตอบคำถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในครั้งนี้ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยดี ซึ่งคณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการสำรวจจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของ หน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต่อไป

คณะผู้จัดทำ  
กันยายน 2561

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	2
ขอบเขตของการสำรวจ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของตำบลกระปี่น้อย	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	14
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการสำรวจ	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	21
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	22
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	23
การวิเคราะห์ข้อมูล	23
บทที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	26
ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากเทศบาลตำบลกระปี่น้อย	27
ความพึงพอใจต่องานบริการด้านทะเบียนราษฎร	31
ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์	36
ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา	44
ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการพัฒนาและจัดเก็บรายได้	52
ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข	60
ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	68
ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ	76

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ	78
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผล	79
ข้อเสนอแนะ	81
ข้อเสนอแนะจากการประเมิน	82

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	88
ภาคผนวก ข รายงานคณะผู้ดำเนินโครงการ	97

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนเขตการปกครอง	5
ตารางที่ 2.2 จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนในตำบลกระปี่น้อย	6
ตารางที่ 3.1 สรุปจำนวนตัวอย่าง	22
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	26
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากเทศบาลตำบลกระปี่น้อย	27
<b>งานบริการด้านทะเบียนราษฎร</b>	
ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	29
ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	30
ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	31
ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	32
ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	33
<b>งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์</b>	



ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	37
ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	38
ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	39
ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	40
ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	41
<b>งานบริการด้านการศึกษา</b>	
ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	45
ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	46
ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	47
ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	48
ตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	49

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
<b>งานบริการด้านการพัฒนาและจัดเก็บรายได้</b>	
ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	53
ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	54
ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	55
ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	56
ตารางที่ 4.22 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	57
<b>งานบริการด้านสาธารณสุข</b>	
ตารางที่ 4.23 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	61
ตารางที่ 4.24 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	62

ตารางที่ 4.25	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	63
ตารางที่ 4.26	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	64
ตารางที่ 4.27	ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	65
<b>งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</b>		
ตารางที่ 4.28	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	69
ตารางที่ 4.29	ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	70
ตารางที่ 4.30	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	71
ตารางที่ 4.31	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	72
ตารางที่ 4.32	ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน	73
ตารางที่ 4.33	ผลการดำเนินงานในภาพรวมของเทศบาลตำบลกระปี่น้อย	77

## สารบัญญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
ภาพประกอบที่ 1 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	13