



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลหนองคล้า
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลหนองคล้า
อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ชื่อหน่วยงาน เทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๓๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๓	๔๘.๔๖
หญิง	๖๗	๕๑.๕๔
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๓.๐๗
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๑๖	๑๒.๓๐
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๓๐	๒๓.๐๗
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๔๒	๓๒.๓๐
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๓๐	๒๓.๐๗
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๘	๖.๑๕
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๖๙	๕๓.๐๗
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๕	๑๙.๒๓
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๔	๓.๐๗
ปริญญาตรี	๓๑	๒๓.๘๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๗๖
อื่นๆ	๐	๐
๔. อาชีพ		
รับราชการ	๑๕	๑๑.๕๔
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๐	๗.๗๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๕๔	๔๑.๕๔
รับจ้าง	๗	๕.๓๘
นักเรียน/นักศึกษา	๑๖	๑๒.๓๐
เกษตรกร	๒๔	๑๘.๔๖
อื่นๆ	๔	๓.๐๗

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๔ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๐ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๗ และส่วนใหญ่มีอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๔

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑. ด้านเวลาการปฏิบัติงาน						
๑.๑ การให้บริการตามเวลาที่กำหนด	๑๒๐	๕	๕	-	-	๙๗.๖๙
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๒๒	๕	๓	-	-	๙๘.๓๐
รวม						๙๗.๙๙
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๒๕	๓	๒	-	-	๙๘.๙๒
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ	๑๒๘	๑	๑	-	-	๙๙.๕๓
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง	๑๒๕	๓	๒	-	-	๙๘.๙๒
รวม						๙๙.๑๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๒๖	๒	๒	-	-	๙๙.๐๗
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๒๕	๓	๒	-	-	๙๘.๙๒
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑๒๕	๓	๒	-	-	๙๘.๙๒
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๒๓	๔	๓	-	-	๙๘.๔๖
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒๒	๕	๓	-	-	๙๘.๓๐
รวม						๙๘.๗๓
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๒๕	๓	๒	-	-	๙๘.๙๒
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๒๒	๕	๓	-	-	๙๘.๓๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๒๕	๓	๒	-	-	๙๘.๙๒

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๒๔	๔	๒	-	-	๙๘.๗๖
รวม						๙๘.๗๖
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๑๒๔	๓	๒	-	-	๙๘.๙๒

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลาการปฏิบัติงาน ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๐ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๓ รองลงมาการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และการให้บริการตามลำดับก่อน หลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๒

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๗ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๒

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๒ รองลงมาความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๖

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๕ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๔ และระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๒

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
ชื่อหน่วยงาน เทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอกำแพง จังหวัดจันทบุรี ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลาการปฏิบัติงาน	๙๓.๐๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๖.๙๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๕.๕๓
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๕.๓๘
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๕.๒๒

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ของเทศบาลตำบลหนองคล้า ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๒

* หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอกาแพง จังหวัดจันทบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ขอชี้แจง กรณำทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐ - ๓๐ ปี ☐ ๓๑ - ๔๐ ปี
☐ ๔๑ - ๕๐ ปี ☐ ๕๑ - ๖๐ ปี ☐ มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ
(ระบุ).....
๔. อาชีพหลัก ☐ รับราชการ ☐ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ รับจ้าง ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ เกษตรกร
☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองคล้ามากน้อยเพียงใด

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๑. ด้านเวลาการปฏิบัติงาน	๕	๔	๓	๒	๑
๑.๑ การให้บริการ					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
เทศบาลตำบลหนองคล้า