



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลภูน้ำใส อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
ที่ ขก ๗๑๔๐๑ วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๕
เรื่อง สรุปผลการสำรวจ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลภูน้ำใส

ตามที่ สำนักปลัด เทศบาลตำบลภูน้ำใส ได้ทำการสำรวจ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ในไตรมาสที่ ๑ - ๒ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๕ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

บัดนี้ การสำรวจดังกล่าวได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้ทำการแจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๔๑๑ ฉบับ และได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น ๔๑๑ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดแนบท้ายบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกาญจนา สิงห์น้อย)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(นายเชษฐา อัครจรรยา)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาล

(นายเชษฐา อัครจรรยา)
ปลัดเทศบาลตำบลภูน้ำใส

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลภูน้ำใส

(นายวิรัตน์ เย็นสบาย)
นายกเทศมนตรีตำบลภูน้ำใส

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลกุดน้ำใส อำเภอโนนทอง จังหวัดขอนแก่น
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ
☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. งานให้บริการงานทะเบียนราษฎร					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ
เทศบาลตำบลกุดน้ำใส อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๑๑ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๒๕	๕.๕๖๐	
• หญิง	๓๑	๕๕.๔๐	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๗.๑๔	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๑	๕๕.๓๕	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๒๑.๕	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๑๖.๑	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๑๙	๓๓.๙๓	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒	๓.๕๗	
• ปริญญาตรี	๓๕	๖๒.๕	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๑	๑๙.๖๐	
• ผู้ประกอบการ	๐	๐.๐๐	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๔๕	๘๐.๔๐	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
• อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๐	๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลกุดน้ำใส อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
- ☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ
- ☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. งานให้บริการงานทะเบียนราษฎร					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ
เทศบาลตำบลกุดน้ำใส อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๑๑ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๒๕	๕๔.๖๐	
• หญิง	๓๑	๕๕.๔๐	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๗.๑๔	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๑	๕๕.๓๕	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๒๑.๕	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๑๖.๑	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๑๙	๓๓.๙๓	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒	๓.๕๗	
• ปริญญาตรี	๓๕	๖๒.๕	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๑	๑๙.๖๐	
• ผู้ประกอบการ	๐	๐.๐๐	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๔๕	๘๐.๔๐	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
• อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๐	๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๕
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ
คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					x	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๑	๔๓	๒	๐	๐	๔.๑๖	๘๓.๒
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๕	๓๘	๓	๐	๐	๔.๒๑	๘๔.๒
รวม						๔.๑๙	๘๓.๗๐
๒. งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๒	๑๒	๒	๐	๐	๔.๗๑	๙๔.๒
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๗	๑๖	๓	๐	๐	๔.๖๑	๙๒.๒
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๕๑	๕	๐	๐	๐	๔.๙๑	๙๘.๒
รวม						๔.๘๐	๙๔.๙๐
๓. งานให้บริการงานทะเบียนราษฎร							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๑	๓๐	๓	๒	๐	๔.๓๐	๘๖
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๒	๔	๐	๐	๐	๕	๑๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔๒	๑๔	๐	๐	๐	๔.๗๕	๙๕
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๔	๒	๐	๐	๐	๕	๑๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๑	๕	๐	๐	๐	๔.๙๑	๙๘.๒
รวม						๔.๗๙	๙๕.๙๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๐	๑๐	๖	๐	๐	๔.๖	๙๒
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๓	๒	๑	๐	๐	๕	๑๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕๖	๐	๐	๐	๐	๔.๕	๙๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๒	๔	๐	๐	๐	๕	๑๐๐
รวม						๔.๘๐	๙๕.๕๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๔	๑๒	๐	๐	๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐

สรุป

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒ ตามลำดับ
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒ ตามลำดับ
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาเป็นการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒

๔. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยความสะดวกของสถานที่ให้บริการ และจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือนิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ตามลำดับ
๕. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (มากที่สุด)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ
เทศบาลตำบลกุดน้ำใส อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๘๓.๗๐
๒. งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๙๔.๙๐
๓. งานให้บริการงานทะเบียนราษฎร	๙๕.๙๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๕.๕๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๕๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านของเทศบาลตำบลกุดน้ำใส ในด้านงานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง งานให้บริการงานทะเบียนราษฎร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐



(นางนุชนารถ นารี)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ



(นางสาวกาญจนา สิงห์น้อย)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ