

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
แบบสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ
เทศบาลตำบลกุดน้ำใส อำเภอโนนสูง จังหวัดขอนแก่น
ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๑๑ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๘๗	๒๑.๒๐	
• หญิง	๓๒๔	๗๘.๘๐	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗๕	๑๘.๓๐	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๑๗	๕๒.๘๐	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๘๙	๒๑.๖๐	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๐	๗.๓๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๙๑	๒๒.๑๐	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๘๙	๔๖	
• ปริญญาตรี	๑๒๘	๓๑.๑๐	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๐.๘๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๗๔	๑๘.๑๐	
• ผู้ประกอบการ	๓๘	๙.๒๐	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๒๘๗	๖๙.๘๐	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
• อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๑๒	๒.๙๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘๐
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๖ และส่วนใหญ่
เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					Σ	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๖๒	๔๐	๓	๖	๐	๔.๘๐	๘๖
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๑๒	๑๗	๒๔	๓	๐	๔.๕๐	๘๘
รวม						๔.๖๐	๙๒
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๓๘	๑๖	๘	๑	๐	๔.๕๐	๙๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๕๔	๘๔	๗๑	๒	๐	๔.๕๐	๘๘
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๘๑	๒๙	๓	๐	๐	๔.๙๐	๙๘
รวม						๔.๘๐	๙๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๙	๓๖	๔	๖	๒	๔.๐	๘๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๙๑	๑๑	๗	๓	๐	๔.๗๐	๙๔
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๑๑	๑๙	๔	๖	๐	๔.๕๐	๘๘
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๙๘	๑๑	๑	๒	๐	๔.๙๐	๙๘
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๔๑	๖๑	๙	๐	๐	๔.๘๐	๙๖
รวม						๔.๖๐	๙๑.๒๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๓๕	๒๖	๗	๙	๐	๔.๓๐	๘๖
๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๗๘	๓๘	๓	๔	๐	๕	๑๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๘๔	๒๕	๒	๒	๐	๔.๙๐	๙๘
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๖๗	๘๙	๕๕	๐	๐	๔.๕๐	๙๐
รวม						๔.๕๐	๙๓.๕๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๒๖๓	๑๔	๑	๗	๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐

สรุป

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๘๖ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ตามลำดับ
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๘ รองลงมาการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ตามลำดับ

๓. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาเป็นการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๖ และความเต็มใจและความพร้อม

ในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๔ ตามลำดับ

๔. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วยจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับ

บริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๘ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ตามลำดับ

๕. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (มากที่สุด)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ
เทศบาลตำบลกุดน้ำใส อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๒.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๒.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๑.๒๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๓.๕๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๒๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านของเทศบาลตำบลกุดน้ำใส ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลกุดน้ำใส อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

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. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
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