



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลสูง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

เทศบาลตำบลสูง
อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ

แบบสำรวจนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ 2564
โดยสำรวจ ณ เดือน ตุลาคม 2564

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลสูง อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 110 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	58	52.72
หญิง	52	47.27
2.อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	4	3.63
อายุ 20-30 ปี	16	14.54
อายุ 31-40 ปี	20	18.18
อายุ 41-50 ปี	32	29.09
อายุ 51-60 ปี	30	27.27
อายุมากกว่า 60 ปี	8	7.27
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	70	63.63
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	25	22.72
อนุปริญญา/เทียบเท่า	4	3.63
ปริญญาตรี	11	12.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
4. อาชีพหลัก		
รับราชการ	5	4.54
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	4	3.63
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	10	9.09
รับจ้าง	15	13.63
เกษตรกร	69	62.72
นักเรียน นักศึกษา	7	6.36
อื่นๆ	0	0.00

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ 52.72 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.09 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 63.63 และส่วน ใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกรคิดเป็นร้อยละ 60.72

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					
	มากที่สุด 5	มาก 4	พอใช้ 3	น้อย 2	ต้อง ปรับปรุง 1	ร้อยละ
1. ด้านเวลา						
1.1 การให้บริการ	105	2	3	-	-	95.45
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	101	3	6	-	-	91.18
รวม						93.63
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	98	9	3	-	-	89.09
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ ประกาศไว้	103	4	3	-	-	95.45
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมา ก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	96	10	4	-	-	87.27
รวม						89.60
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	96	12	2	-	-	87.27
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	97	10	3	-	-	88.18
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	93	15	2	-	-	84.54
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	98	8	4	-	-	89.09
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	102	4	4	-	-	92.72
รวม						88.36
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	103	5	2	-	-	93.63
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	101	8	1	-	-	91.18
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	99	9	2	-	-	90.00

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					
	มากที่สุด 5	มาก 4	พอใช้ 3	น้อย 2	ต้องปรับปรุง 1	ร้อยละ
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	105	7	1	-	-	92.72
รวม						92.40
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	103	5	2	-	-	93.63

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 93.63 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.04 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้คิดเป็นร้อยละ 95.45 รองลงมาเป็นติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.09 และ คิดเป็นร้อยละ 87.27 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติคิดเป็นร้อยละ 92.72 รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 89.09 และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น ร้อยละ 88.18

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ 93.63 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.72 รองลงมา จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิด เป็นร้อยละ 91.81 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.63

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน
เทศบาลตำบลบุสูง อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	93.63
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	90.60
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	88.36
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92.04
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	91.15

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลบุสูงในด้านเวลาการ ปฏิบัติงาน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2564
พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.15

--หมายเหตุ

ระดับความพึงพอใจ 5 มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจ 4 มาก
ระดับความพึงพอใจ 3 พอใช้
ระดับความพึงพอใจ 2 น้อย
ระดับความพึงพอใจ 1 ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลสูง อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี
☐ 41 - 50 ปี ☐ 51 - 60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี
3. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....
4. อาชีพหลัก ☐ รับราชการ ☐ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้าง
☐ นักเรียน นักศึกษา ☐ เกษตรกร ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ

5. ท่านมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อย เพียงใด

หัวข้อ	มากที่สุด 5	มาก 4	พอใช้ 3	น้อย 2	ต้อง ปรับปรุง 1
2. ด้านเวลา 1.1 การให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมา ก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					

หัวข้อ	มากที่สุด 5	มาก 4	พอใช้ 3	น้อย 2	ต้อง ปรับปรุง 1
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็น ต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ ขอล้างตอแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทาง มิ ชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
เทศบาลตำบลสูง