



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เทศบาลตำบลสูง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

เทศบาลตำบลสูง

อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ

แบบสำรวจนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ 2565

โดยสำรวจ ณ เดือน ตุลาคม 2565

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลสูง อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 55 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	35	63.64
หญิง	20	36.36
2. อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	1	1.82
อายุ 21-30 ปี	8	14.54
อายุ 31-40 ปี	12	21.82
อายุ 41-50 ปี	1	1.82
อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป	33	60.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	24	43.64
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	13	23.64
อนุปริญญา/เทียบเท่า	3	5.45
ปริญญาตรี	6	10.91
สูงกว่าปริญญาตรี	9	16.36
อื่นๆ	0	0

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ 63.64 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60.00 ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43.64

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)						
	มากที่สุด 5	มาก 4	พอใช้ 3	น้อย 2	ต้อง ปรับปรุง 1	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย	36	14	5			4.56	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็วและเอาใจใส่	36	14	5			4.56	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	36	14	5			4.56	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	36	14	5			4.56	มากที่สุด
รวม						4.50	มาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	33	16	6			4.49	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	33	16	6			4.49	มาก
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	33	16	6			4.49	มาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ อย่างชัดเจน	34	16	5			4.53	มากที่สุด
รวม						4.65	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	41	9	5			4.65	มากที่สุด
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	41	9	5			4.65	มากที่สุด
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคาร ไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	41	9	5			4.65	มากที่สุด
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	41	9	5			4.65	มากที่สุด
รวม						4.65	มากที่สุด

สรุป ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ 1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม **ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 91.27 ค่าเฉลี่ย 4.56 ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด**

ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย 2. ขั้นตอน การให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน 3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว 4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน **ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 90.00**
ค่าเฉลี่ย 4.50 ระดับความพึงพอใจ มาก

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ 1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่ จอดรถ น้ำดื่ม 2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ 3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม 4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย **ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 93.09**
ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 3 ด้าน
 เทศบาลตำบลสูง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91.27
ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	90.00
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.09
รวม 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	91.45

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 3 ด้าน ของเทศบาลตำบลสูงในด้านเวลาการ ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.09

หมายเหตุ

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



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลสูง อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

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).....

ส่วนที่2 ความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อ	มากที่สุด 5	มาก 4	พอใช้ 3	น้อย 2	ต้อง ปรับปรุง 1
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งการ สุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม					

หัวข้อ	มากที่สุด 5	มาก 4	พอใช้ 3	น้อย 2	ต้อง ปรับปรุง 1
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ อย่าง ชัดเจน					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือก ปฏิบัติ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูล สารสนเทศ					
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคาร ไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
เทศบาลตำบลสูง