



รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



เทศบาลตำบลนาวัง
อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ
เว็บไซต์ : www.nawang.go.th

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจรายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

.....

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
◆ ชาย	๕๕	๕๕	
◆ หญิง	๔๕	๔๕	
อายุ			
◆ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๐	
◆ ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๑	๓๑	
◆ ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๙	๔๙	
◆ ๖๐ ปี	๑๐	๑๐	
วุฒิการศึกษา			
◆ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๕๐	๕๐	
◆ มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๕	๒๕	
◆ มัธยมศึกษาตอนปลาย	๒๐	๒๐	
◆ ปริญญาตรี	๕	๕	
◆ สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
อาชีพของผู้มารับบริการ			
◆ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓๐	๓๐	
◆ ผู้ประกอบการ	๒๐	๒๐	
◆ ประชาชนผู้รับบริการ	๕๐	๕๐	
◆ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
◆ อื่นๆ โปรดระบุ.....	-	-	

ตอนที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๕	๒๒	๓๓	-	-	๔.๑๒	๘๒.๔๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๕	๒๓	๒๒	-	-	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๒	๒๘	-	-	-	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่กำหนดไว้	๗๘	๒๒	-	-	-	๔.๗๘	๙๕.๖๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๙๕	๕	-	-	-	๔.๙๕	๙๙.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๐	๒๐	-	-	-	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๓	๑๗	-	-	-	๔.๘๓	๙๖.๖๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๕๘	๒๐	๒๒	-	-	๔.๓๖	๘๗.๒๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๒	๑๘	-	-	-	๔.๘๒	๙๖.๔๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๐	๓๕	๕	-	-	๔.๕๕	๙๑.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๕	๒๐	๑๕	-	-	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๐	๖๘	๑๒	-	-	๔.๐๘	๘๑.๖๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๒๐	๖๕	๑๕	-	-	๔.๐๕	๘๑.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖	๗๑	๒๓	-	-	๓.๘๓	๗๖.๖๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๕	๔๕	๒๐	-	-	๔.๑๕	๘๓.๐๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน พบว่ามีเพศหญิงร้อยละ ๔๕ เพศชาย ร้อยละ ๕๕ โดยมีช่วงอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๑๐ อายุ ๒๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๓๑ อายุ ๔๑-๖๐ ปี ร้อยละ ๔๙ และอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป ร้อยละ ๑๐ ระดับการศึกษา พบว่า ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ ๕๐ มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๒๕ มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ ๒๐ และปริญญาตรี ร้อยละ ร้อยละ ๕ การประกอบอาชีพของผู้มารับบริการแยกเป็น เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ร้อยละ ๓๐ ผู้ประกอบการ ร้อยละ ๒๐ ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ ๕๐ และในส่วนของ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามหัวข้อ เป็นดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านเวลา

๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๒.๔๐

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๖๐

ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑. การติดต่อประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๔๐

๒. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๐

๓. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๙.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐

๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๖๐

๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๒๐

๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔๐

๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๐๐

ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๐๐

๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๖๐

๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๐๐

๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๖.๖๐

ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๐๐

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ให้มีความทันสมัยเพียงพอต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ควรจัดให้มีการประชุมประจำเดือน เพื่อให้มีการติดตามการประเมินผลการปฏิบัติงานพร้อมกับแจ้งปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลนาวัง อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ**

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21-40 ปี 41-60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ
 เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ผู้ประกอบการ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
 ประชาชนผู้รับบริการ อื่นๆ โปรดระบุ.....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

“ขอขอบคุณในความร่วมมือท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้”