



รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



สำรวจและรวบรวมโดย
เทศบาลตำบลโพนสูง
อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชนเทศบาลตำบลโพนสูง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน ณ จุดให้บริการ ตามรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
➤ ชาย	๔๐	๔๐	
➤ หญิง	๖๐	๖๐	
อายุ			
❖ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๐	
❖ ๒๑ - ๔๐ ปี	๕๐	๕๐	
❖ ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๕	๒๕	
❖ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๕	
วุฒิการศึกษา			
➤ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๐	๒๐	
➤ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	๓๕	๓๕	
➤ ปริญญาตรี	๔๐	๔๐	
➤ สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕	
อาชีพ			
❖ เกษตรกร	๓๐	๓๐	
❖ ลูกจ้าง/รับจ้าง	๒๐	๒๐	
❖ รับราชการ	๑๕	๑๕	
❖ นักเรียน/นักศึกษา	๑๕	๑๕	
❖ ประชาชนทั่วไป	๒๐	๒๐	

ตอนที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๘	๒๒	-	-	-	๔.๗๘	๙๕.๖๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕	๕	-	-	-	๔.๙๕	๙๙.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๒	๒๘	-	-	-	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๖๖	๓๔	-	-	-	๔.๖๖	๙๓.๒๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๗๙	๒๑	-	-	-	๔.๗๙	๙๕.๘๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๐	๒๐	-	-	-	๔.๘	๙๖.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๓	๑๗	-	-	-	๔.๘๓	๙๖.๖๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๙	๗๑	-	-	-	๔.๒๙	๘๕.๘๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๕	๕	-	-	-	๔.๙๕	๙๙.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๙	๑๑	-	-	-	๔.๘๙	๙๗.๘๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๕	๒๐	๑๕	-	-	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๖๘	๒๐	๑๒	-	-	๔.๕๖	๙๑.๒๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	๗๑	๒๐	๙	-	-	๔.๖๒	๙๒.๔๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๒	๑๘	-	-	-	๔.๘๒	๙๖.๔๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖๕	๓๕	-	-	-	๔.๖๕	๙๓.๐๐

ข้อเสนอแนะ

.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลโพธิ์สูง พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอายุระหว่าง (๒๑ - ๔๐ ปี) และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายข้อ ดังนี้

➤ ด้านที่ ๑ ด้านเวลา

๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๐

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๐๐

➤ ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๐

๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๒๐

๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อนระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘๐

➤ ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐๐

๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๖๐

๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้นระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๘๐

๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๐๐

๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๘๐

➤ ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๐๐

๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๒๐

๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๔๐

๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔๐

ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๐๐

➤ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม