



รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ  
ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔



สำรวจและรวบรวมโดย  
สำนักงานเทศบาลตำบลพิมาย  
อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจรายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ

ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน รายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>เพศ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ชาย</li> <li>● หญิง</li> </ul>	<p>๔๕</p> <p>๕๕</p>	<p>๔๕</p> <p>๕๕</p>	
<b>อายุ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ต่ำกว่า ๒๐ ปี</li> <li>● ๒๑- ๔๐ ปี</li> <li>● ๔๑- ๖๐ ปี</li> <li>● ๖๐ ปีขึ้นไป</li> </ul>	<p>๑๐</p> <p>๓๑</p> <p>๔๙</p> <p>๑๐</p>	<p>๑๐</p> <p>๓๑</p> <p>๔๙</p> <p>๑๐</p>	
<b>วุฒิการศึกษา</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า</li> <li>● มัธยมศึกษาต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า</li> <li>● ปริญญาตรี</li> <li>● สูงกว่าปริญญาตรี</li> </ul>	<p>๒๐</p> <p>๒๕</p> <p>๕๐</p> <p>๕</p>	<p>๒๐</p> <p>๒๕</p> <p>๕๐</p> <p>๕</p>	
<b>อาชีพของผู้มารับบริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร</li> <li>● ผู้ประกอบการ</li> <li>● ประชาชนผู้รับบริการ</li> <li>● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน</li> <li>● อื่นๆ โปรดระบุ.....</li> </ul>	<p>๒๕</p> <p>๒๕</p> <p>๔๐</p> <p>๑๐</p> <p>-</p>	<p>๒๕</p> <p>๒๕</p> <p>๔๐</p> <p>๑๐</p> <p>-</p>	

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ  
ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน พบว่ามีเพศหญิง ร้อยละ ๕๕ เพศชาย ร้อยละ ๔๕ 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 พบว่าประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ ๒๐ ระดับมัธยมตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ ๒๕ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๕๐ และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๕ การประกอบอาชีพของผู้มารับบริการแยกเป็นเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ร้อยละ ๒๕ ผู้ประกอบการ ร้อยละ ๒๕ ประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๔๐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ร้อยละ ๑๐ และใน ส่วนที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามหัวข้อ เป็นดังนี้

### ด้านที่ ๑ ด้านเวลา

๑.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๒.๔๐

๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๖๐

### ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑.การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ

๒.มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๐

๓.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๙.๐๐

### ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐

๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๖๐

๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๒๐

๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔๐

๔. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๙๑.๐๐

### ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๐๐

๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๖๐

๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๐๐

๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๖.๖๐

ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๐๐

ตอนที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
<b>๑. ด้านเวลา</b>							
๑.๑ การให้บริการ	๔๕	๒๒	๓๓	-	-	๔.๑๒	๘๒.๔๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๕	๒๓	๒๒	-	-	๔.๓๓	๘๖.๖๐
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๒	๒๘	-	-	-	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๗๘	๒๒	-	-	-	๔.๗๘	๙๕.๖๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๙๕	๕	-	-	-	๔.๙๕	๙๙.๐๐
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๐	๒๐	-	-	-	๔.๘	๙๖.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๓	๑๗	-	-	-	๔.๔๓	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
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
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 ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๒๐	๖๕	๑๕	-	-	๔.๐๕	๘๑.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖	๗๑	๒๓	-	-	๓.๘๓	๗๖.๖๐
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>	๓๕	๔๕	๒๐	-	-	๔.๑๕	๘๓.๐๐

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ. ๒๕๖๑  
เทศบาลตำบลพิมาย อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา**

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

๑. เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
๒. อายุ  ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒๑-๔๐ ปี  ๔๑-๖๐ ปี  ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ๑) ประถมศึกษา  ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ๓) ปริญญาตรี  ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มาบริการ
- ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  ๒) ผู้ประกอบการ
- ๓) ประชาชนผู้รับบริการ  ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ๕) อื่นๆ โปรดระบุ .....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๑. ด้านเวลา</b>					
๑.๑ การให้บริการเงินไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					
<b>๓. ด้านบุคลากรให้บริการ</b>					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
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					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

**ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้



### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ให้มีความทันสมัยเพียงพอต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- ควรจัดให้มีการประชุมประจำเดือน เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานพร้อมกับแจ้งปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น