

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

| ข้อมูลทั่วไป                         | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|--------------------------------------|---------------|--------|----------|
| ๑. เพศ                               |               |        |          |
| • ชาย                                | ๕๙            | ๔๘.๓๖  |          |
| • หญิง                               | ๖๓            | ๕๑.๖๔  |          |
| ๒. อายุ                              |               |        |          |
| • ต่ำกว่า ๒๐ ปี                      | ๒๐            | ๑๖.๓๙  |          |
| • ๒๑ - ๔๐ ปี                         | ๔๗            | ๓๘.๕๒  |          |
| • ๔๑ - ๖๐ ปี                         | ๔๐            | ๓๒.๗๙  |          |
| • ๖๐ ปีขึ้นไป                        | ๑๕            | ๑๒.๓๐  |          |
| ๓. ระดับการศึกษาสูงสุด               |               |        |          |
| • ประถมศึกษา                         | ๕๖            | ๔๕.๙๐  |          |
| • มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | ๖๒            | ๕๐.๘๒  |          |
| • ปริญญาตรี                          | ๔             | ๓.๒๘   |          |
| • สูงกว่าปริญญาตรี                   | ๐             | ๐.๐๐   |          |
| ๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ          |               |        |          |
| • เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร              | ๖๔            | ๕๒.๔๖  |          |
| • ผู้ประกอบการ                       | ๐             | ๐.๐๐   |          |
| • ประชาชนผู้รับบริการ                | ๕๖            | ๔๕.๙๐  |          |
| • องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน   | ๐             | ๐.๐๐   |          |
| • อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน            | ๒             | ๑.๖๔   |          |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ                                                                               | ระดับความพึงพอใจ(คน) |    |    |    |   | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----|----|----|---|--------|
|                                                                                                          | ⑤                    | ④  | ③  | ②  | ① |        |
| <b>๑. ด้านเวลา</b>                                                                                       |                      |    |    |    |   |        |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                | ๐                    | ๔๓ | ๗๖ | ๓  | ๐ | ๖๖.๕๖  |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                            | ๐                    | ๓๕ | ๘๐ | ๗  | ๐ | ๖๔.๕๙  |
| รวม                                                                                                      |                      |    |    |    |   | ๖๕.๕๗  |
| <b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                        |                      |    |    |    |   |        |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                | ๑                    | ๓๕ | ๕๙ | ๒๗ | ๐ | ๖๑.๖๔  |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                        | ๑                    | ๒๙ | ๖๕ | ๒๗ | ๐ | ๖๐.๖๖  |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน                                            | ๐                    | ๒๖ | ๖๔ | ๓๒ | ๐ | ๕๙.๐๒  |
| รวม                                                                                                      |                      |    |    |    |   | ๖๐.๕๔  |
| <b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                        |                      |    |    |    |   |        |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                               | ๗๕                   | ๔๗ | ๐  | ๐  | ๐ | ๙๒.๒๙  |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                       | ๗๐                   | ๕๒ | ๐  | ๐  | ๐ | ๙๑.๔๗  |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น              | ๗๓                   | ๒๕ | ๒๔ | ๐  | ๐ | ๗๖.๒๒  |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | ๗๙                   | ๔๓ | ๐  | ๐  | ๐ | ๙๒.๙๕  |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                        | ๗๙                   | ๔๓ | ๐  | ๐  | ๐ | ๙๒.๙๕  |
| รวม                                                                                                      |                      |    |    |    |   | ๘๙.๑๘  |
| <b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                         |                      |    |    |    |   |        |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                                 | ๒๙                   | ๗๐ | ๒๓ | ๐  | ๐ | ๘๐.๙๙  |
| ๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                | ๒๕                   | ๘๑ | ๑๖ | ๐  | ๐ | ๘๑.๔๘  |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                     | ๒๗                   | ๘๐ | ๑๕ | ๐  | ๐ | ๘๑.๙๗  |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                         | ๑๘                   | ๗๑ | ๓๓ | ๐  | ๐ | ๗๗.๕๓  |
| รวม                                                                                                      |                      |    |    |    |   | ๘๐.๔๙  |
| <b>๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>                                     | ๓๔                   | ๗๑ | ๑๗ | ๐  | ๐ | ๘๒.๗๙  |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๕๖ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๔ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๖ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๙ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๗ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๓ รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๙ และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๘ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๓ (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ เทศบาลตำบลหนองสนม  
อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|----------------------------|--------|
| ๑. ด้านเวลา                | ๖๕.๕๗  |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ๖๐.๔๔  |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | ๘๙.๑๘  |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  | ๘๐.๔๙  |
| รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ   | ๗๓.๙๒  |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านของเทศบาลตำบลหนองสนม ในด้าน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๙๒

(ลงชื่อ)



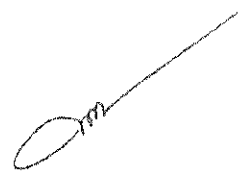
(นายสุวรรณ เลิศศรี)  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)



(นางสาวพยอม ชินวงษ์)  
ปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)



(นางดอกจันทร์ วงค์มา)  
นายกเทศมนตรีตำบลหนองสนม