

แบบสรุปการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จากการตอบแบบสอบถามของผู้มารับบริการ จำนวน ๑๒๓ คน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(๑) เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๗๐	๕๖.๑
หญิง	๕๓	๔๓.๙

(๒) ระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๕๔	๔๓.๙
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒๕	๒๐.๓
ปริญญาตรี	๓๗	๓๐.๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๒.๔
อื่น ๆ (ไม่ได้ตอบคำถาม)	๔	๓.๓

(๓) อาชีพของผู้รับบริการ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๔๑	๓๓.๓
ผู้ประกอบการ	๔๑	๓๓.๓
ประชาชนผู้รับบริการ	๓๗	๓๐.๑
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร ชุมชน	๑	๐.๘
อื่น ๆ (ไม่ได้ตอบคำถาม)	๓	๒.๔

ตอนที่ ๒ หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ

(๑) ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	๑๑	๘.๙
พอใจมาก	๗๗	๖๒.๖
พอใจปานกลาง	๒๗	๒๑.๙
พอใจน้อย	๑	๐.๘
ไม่พอใจ	๐	๐
ไม่ตอบคำถาม	๗	๕.๗

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	๑๘	๑๔.๖
พอใจมาก	๗๖	๖๑.๘
พอใจปานกลาง	๒๘	๒๒.๗
พอใจน้อย	๐	๐
ไม่พอใจ	๐	๐
ไม่ตอบคำถาม	๑	๐.๘

(๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	๒๕	๒๐.๓
พอใจมาก	๖๙	๕๖.๑
พอใจปานกลาง	๒๕	๒๐.๓
พอใจน้อย	๐	๐
ไม่พอใจ	๐	๐
ไม่ตอบคำถาม	๔	๓.๒

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	๒๑	๑๗.๑
พอใจมาก	๗๔	๖๐.๒
พอใจปานกลาง	๒๖	๒๑.๑
พอใจน้อย	๐	๐
ไม่พอใจ	๐	๐
ไม่ตอบคำถาม	๒	๑.๖

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	๑๖	๑๓.๐
พอใจมาก	๘๑	๖๕.๘
พอใจปานกลาง	๒๓	๑๘.๗
พอใจน้อย	๐	๐
ไม่พอใจ	๐	๐
ไม่ตอบคำถาม	๓	๒.๔

(๓) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้บริหาร

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	๑๙	๑๕.๔
พอใจมาก	๗๕	๖๐.๙
พอใจปานกลาง	๒๖	๒๑.๑
พอใจน้อย	๐	๐
ไม่พอใจ	๐	๐
ไม่ตอบคำถาม	๓	๒.๔

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	๑๕	๑๒.๒
พอใจมาก	๗๔	๖๐.๒
พอใจปานกลาง	๒๑	๑๗.๑
พอใจน้อย	๐	๐
ไม่พอใจ	๐	๐
ไม่ตอบคำถาม	๑๓	๑๐.๖

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	๑๖	๑๓.๐
พอใจมาก	๗๗	๖๒.๖
พอใจปานกลาง	๒๒	๑๗.๙
พอใจน้อย	๑	๐.๘
ไม่พอใจ	๐	๐
ไม่ตอบคำถาม	๗	๕.๗

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	๑๖	๑๓.๐
พอใจมาก	๗๘	๖๓.๔
พอใจปานกลาง	๒๒	๑๗.๙
พอใจน้อย	๑	๐.๘
ไม่พอใจ	๐	๐
ไม่ตอบคำถาม	๖	๔.๙

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	๑๖	๑๓.๐
พอใจมาก	๗๘	๖๓.๔
พอใจปานกลาง	๒๒	๑๗.๙
พอใจน้อย	๑	๐.๘
ไม่พอใจ	๐	๐
ไม่ตอบคำถาม	๖	๔.๙

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	๑๑	๘.๙
พอใจมาก	๗๘	๖๓.๔
พอใจปานกลาง	๓๑	๒๕.๒
พอใจน้อย	๐	๐
ไม่พอใจ	๐	๐
ไม่ตอบคำถาม	๓	๒.๔

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	๑๔	๑๑.๔
พอใจมาก	๗๓	๕๙.๓
พอใจปานกลาง	๒๕	๒๐.๓
พอใจน้อย	๐	๐
ไม่พอใจ	๐	๐
ไม่ตอบคำถาม	๑๑	๘.๙

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หรือหนังสือพิมพ์ ฯลฯ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	๑๖	๑๓.๐
พอใจมาก	๗๘	๖๓.๔
พอใจปานกลาง	๒๒	๑๗.๘
พอใจน้อย	๐	๐
ไม่พอใจ	๐	๐
ไม่ตอบคำถาม	๗	๕.๗

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	๑๔	๑๑.๔
พอใจมาก	๘๑	๖๕.๘
พอใจปานกลาง	๒๔	๑๙.๕
พอใจน้อย	๐	๐
ไม่พอใจ	๐	๐
ไม่ตอบคำถาม	๔	๓.๒

(๕) ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	๑๔	๑๑.๔
พอใจมาก	๗๕	๖๐.๙
พอใจปานกลาง	๓๑	๒๕.๒
พอใจน้อย	๐	๐
ไม่พอใจ	๐	๐
ไม่ตอบคำถาม	๓	๒.๔

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีเก้าอี้สำหรับผู้มาด้วยกับผู้มาติดต่อนั่งด้วย
๒. ควรบริการให้มีความรวดเร็วมากกว่านี้