



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลหนองกราด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย

เทศบาลตำบลหนองกราด
ตำบลหนองกราด อำเภอเด่นชัย จังหวัดนครราชสีมา.

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เทศบาลตำบลหนองกรด ตำบลหนองกรด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๔๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘๐	๔๕.๐๐
หญิง	๒๒๐	๕๕.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี	๐	๐.๐๐
อายุ ๑๘-๓๐ ปี	๘	๒.๐๐
อายุ ๓๑-๔๕ ปี	๙๒	๒๓.๐๐
อายุ ๔๖-๖๐ ปี	๒๕๐	๖๒.๕๐
อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป	๕๐	๑๒.๕๐
๓. การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	๔	๑.๐๐
ประถมศึกษา	๒๐๐	๕๐.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๑๙๐	๔๗.๕๐
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๒	๐.๕๐
ปริญญาตรี	๔	๑.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓๐	๗.๕๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๒๕	๖.๓๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๐	๐.๐๐
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๙๐	๒๒.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒๐	๕.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๙๕	๒๓.๗๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๒๐	๕.๐๐
เกษตรกร	๑๒๐	๓๐.๐๐
ว่างงาน	๐	๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๖-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)			ร้อยละ
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	
๑. ด้านการศึกษา	๑๑๕	๓	๒	๙๕.๘๐
๑.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน				
๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๑๕	๓	๒	๙๕.๘๐
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๑๖	๓	๑	๙๖.๗๐
๑.๔ ด้านช่องทางการให้บริการ	๑๑๕	๒	๓	๙๕.๘๐
รวม				๙๕.๘๐
๒. ด้านรายได้หรือภาษี	๑๑๖	๓	๑	๙๖.๗๐
๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน				
๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๑๖	๓	๑	๙๖.๗๐
๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๑๖	๓	๑	๙๖.๗๐
๒.๔ ด้านช่องทางการให้บริการ	๑๑๖	๑	๓	๙๖.๗๐
รวม				๙๖.๗๐
๓. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๗๖	๒	๒	๙๕.๐๐
๓.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน				
๓.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗๖	๒	๒	๙๕.๐๐
๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๗	๒	๑	๙๖.๓๐
๓.๔ ด้านช่องทางการให้บริการ	๗๖	๒	๒	๙๕.๐๐
รวม				๙๕.๐๐
๓. ด้านสาธารณสุข	๗๖	๒	๒	๙๕.๐๐
๓.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน				
๓.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗๕	๓	๒	๙๓.๘๐
๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๗	๒	๑	๙๖.๓๐
๓.๔ ด้านช่องทางการให้บริการ	๗๖	๒	๒	๙๕.๐๐
รวม				๙๕.๐๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ	๓๘๓	๑๐	๗	๙๕.๘๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๙๕.๘๐ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๕๐ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี มากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๗๐ รองลงมา คือ ด้านการศึกษา ร้อยละ ๙๕.๘๐ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับผู้ตอบ

แบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
เทศบาลตำบลหนองกรด ตำบลหนองกรด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านการศึกษา	๙๕.๘๐
๒. ด้านรายได้หรือภาษี	๙๖.๗๐
๓. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙๕.๐๐
๔. ด้านสาธารณสุข	๙๕.๐๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๕.๖๒

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ของเทศบาลตำบลหนองกรดในด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๒

*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ พอใจ

๔ ค่อนข้างพอใจ

๓ เฉยๆ

๒ ไม่ค่อยพอใจ

๑ ไม่พอใจ

ภาคผนวก

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ 😊	ค่อนข้างพอใจ 😊	เฉย ๆ 😐	ไม่ค่อยพอใจ 😞	ไม่พอใจ 😞
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					
5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง					
5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....					
5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....					