



016

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลโนนแดง

ที่ นม ๕๕๐๐๑/

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนแดง

ตามที่เทศบาลตำบลโนนแดง สำนักปลัดเทศบาล ได้ทำการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ของเทศบาลตำบลโนนแดง เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรด้านการให้บริการประชาชน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ นั้น

บัดนี้ การสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจ ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว มีประชาชนที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลโนนแดง ได้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๘๔ ราย สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางภุชนารถ จิตรพิมาย)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลโนนแดง
- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายธนสร สารนอก)
ปลัดเทศบาลตำบลโนนแดง

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลโนนแดง

(ลงชื่อ)

(นายธีรพงษ์ จินตนามณีรัตน์)
นายกเทศมนตรีตำบลโนนแดง

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลโนนแดง อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔**

.....
สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลโนนแดง อำเภอ
โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้มารับบริการในงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลโนนแดง มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๔ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลโนนแดง

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลโนนแดง ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตาราง
ต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๕	๔๗
หญิง	๔๙	๕๓
รวม	๙๔	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	
๒๐ - ๔๐ ปี	๓๔	๓๖.๑๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๔	๕๗.๔๕
๖๑ ปีขึ้นไป	๖	๖.๓๘
รวม	๙๔	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	๒๔	๒๕.๕๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๘	๔๐.๔๒
ปริญญาตรี	๓๒	๓๔.๐๕
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๙๔	๑๐๐
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร	๑๕	๑๕.๙๖
ผู้ประกอบการ	๓๖	๓๘.๓๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๓๓	๓๕.๑๑
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๐	๑๐.๖๓
อื่นๆ	-	-
รวม	๙๔	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	ประเด็นการให้บริการ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑.	ด้านเวลา	๕๖.๙๒%	๔๓.๐๘%	-	-	-
	๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๒	๔๒	-	-	-
	๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๕	๓๙	-	-	-
๒.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๕๗.๔๕%	๔๒.๕๕%	-	-	-
	๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕๔	๔๐	-	-	-
	๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕๒	๔๒	-	-	-
	๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๖	๓๘	-	-	-
๓.	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๐.๔๓%	๒๙.๕๗%	-	-	-
	๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๙	๒๕	-	-	-
	๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๒	๓๒	-	-	-
	๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๖๖	๒๘	-	-	-
	๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๒	๒๒	-	-	-
	๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๒	๓๒	-	-	-

/๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	ประเด็นการให้บริการ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๘.๕๑%	๔๑.๔๙%	-	-	-
	๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๕๒	๔๒	-	-	-
	๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๔๙	๔๕	-	-	-
	๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม Wifi ฯลฯ	๖๐	๓๔	-	-	-
	๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๙	๓๕	-	-	-
๕.	ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๖๗ ๗๑.๒๘%	๒๗ ๒๘.๗๓%	-	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากคือความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ๖๗ คน จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๘ และรองลงมาคือด้านบุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ ๗๐.๔๓ (ประชาชนมีความพึงพอใจในความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบมากที่สุด จำนวน ๗๒ คน จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๐) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๕๘.๕๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๕๗.๔๕ และด้านเวลาร้อยละ ๕๖.๙๒ จากภาพรวมของการตอบแบบสอบถามของประชาชนผู้มารับบริการที่เทศบาลตำบลโนนแดง จำนวน ๙๔ คน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ๑๐๐% ไม่มีไม่พอใจ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

๑. ห้องน้ำเข้าออกไม่สะดวก คับแคบมากเกินไป
๒. ที่จอดรถประชาชนไม่ค่อยมีร่ม
๓. ที่จอดรถควรปรับปรุง ควรทำที่จอดที่มีหลังคากันแดดให้กับประชาชน
๔. แก้อิฐนั่งรอน้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อประชาชน
๕. ปัญหาของห้องน้ำมีน้ำหยดลงมา

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลโนนแดง

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
- 2. อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20- 40 ปี 4) 41 – 60 ปี 6) 61 ปีขึ้นไป
- 3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 - 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 - 3)ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี
- 4. สถานภาพของผู้มารับบริการ
 - 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร 2) ผู้ประกอบการ
 - 3) ประชาชนผู้รับบริการ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
 - 5) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	/				
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ		/			
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	/				
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	/				
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	/				

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ		/			
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ		/			
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น		/			
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	/				
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ		/			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	/				
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	/				
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	/				
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	/				
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด		/			

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

- ข้อเสนอแนะ 1.
2.

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้