

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลกรอกสมบูรณ์ อำเภอสรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐**

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการใช้บริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๔๕	๔๕	
• หญิง	๕๕	๕๕	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๐	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๐	๓๐	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๓๐	๓๐	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๐	๓๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๑๐	๑๐	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๐	๒๐	
• ปริญญาตรี	๖๕	๖๕	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ด้านที่	หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑	ด้านเวลา					
	๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘๐	๑๕	๕		
	๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๐	๒๕	๕		
๒	ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
	๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๘๐	๑๙	๑		
	๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘๕	๑๓	๒		
	๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๗๘	๒๒			

ด้านที่	หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๓	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
	๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๗๖	๒๑	๓		
	๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๐	๑๗	๓		
	๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๘๕	๑๐	๕		
	๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๐	๒๐			
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๗	๒๒	๑			
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๗๐	๒๐	๑๐		
	๒. จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘๕	๑๐	๕		
	๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ฯลฯ	๗๔	๒๔	๒		
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๒	๑๕	๓			

ส่วนที่ ๓ : ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี -

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกรอกสมบูรณ์ พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี

๒. ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกรอกสมบูรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยและควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๔ ด้าน ๑๔ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๗๘.๗๒ คน ในระดับดี เฉลี่ย ๑๘.๐๗ คน และระดับปานกลางเฉลี่ย ๓.๒๑ คน โดยพิจารณารายชื่อได้ดังนี้

๑. ด้านเวลา

๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๑.๒๕
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๖๙.๗๕

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๑.๘๕
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๒.๕๕
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๑.๗๐

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๐.๙๕
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๑.๕๕
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๒.๐๐
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๒.๐๐
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๑.๔๐

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๖๙.๐๐
๒. จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๒.๐๐
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๐.๘๐
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๑.๘๕

สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน

ด้านที่ ๑ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๐.๕

ด้านที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๒

ด้านที่ ๓ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๑.๕๘

ด้านที่ ๔ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๐.๙๑

โดยผลสรุปทั้งสี่ด้านในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



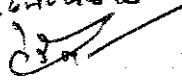
(นางสาวสุนทร อารี)

ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน

เรียน ปลัดเทศบาล

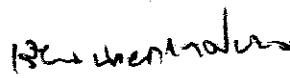
- เพื่อโปรดทราบ

- ยื่นเรื่องเพื่อขอ



นางสาวสุนทร อารี

ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน



- 15/6/๖๖



(นายอัครเดช อารี)
ปลัดเทศบาล



(นายอัครเดช อารี)
นายกเทศมนตรีตำบลกรอกสมบูรณ์

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลกรอกสมบูรณ์ อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี**

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี
 ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ ๒ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ความเร็ว					
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อน ต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรให้บริการ					
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรจุดบริการ					
๒. จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ : ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

๑.
๒.
๓.

ข้อเสนอแนะ

๑.
๒.
๓.

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้