



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเขมราฐ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



โดย

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเขมราฐ

อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลเขมราฐ อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๑๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๒	๕๖.๔
หญิง	๔๘	๔๓.๖
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๑.๘
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๑๘	๑๖.๓
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๑๘	๑๖.๓
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๓๔	๓๐.๙
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๓๐	๒๗.๒
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๘	๗.๒
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๕๐	๔๕.๔
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๕	๒๒.๗
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๑๕	๑๓.๖
ปริญญาตรี	๒๐	๑๘.๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๑๕	๑๓.๖
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๓	๒.๗
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๖๐	๕๔.๔
รับจ้าง	๑๕	๑๓.๖
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๑.๘
เกษตรกร	๑๕	๑๓.๖
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๙ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักคือค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๔

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการ	๙๐	๑๕	๕	-	-	๘๑.๘
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๑	๖	๓	-	-	๙๑.๘
รวม						๘๖.๘๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๙๕	๑๒	๓	-	-	๘๖.๓
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐๐	๗	๓	-	-	๙๐.๙
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๙๖	๓๐	๔	-	-	๘๗.๒
รวม						๘๘.๑๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๐๕	๓	๒	-	-	๙๕.๔
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๕	๑๐	๕	-	-	๘๖.๓
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๙๐	๑๘	๒	-	-	๘๑.๘
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๘	๘	๔	-	-	๘๙.๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๒	๔	๔	-	-	๙๒.๗
รวม						๘๙.๐๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๐๓	๕	๒	-	-	๙๓.๖
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐๓	๘	๑	-	-	๙๑.๑
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๙๙	๙	๒	-	-	๙๐.๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐๒	๗	๑	-	-	๙๒.๗
รวม						๙๒.๐๔
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๑๐๕	๕	-	-	-	๙๕.๔๕

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลาในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๔ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๔และความพึงพอใจในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๘

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน เทศบาลตำบลเขมราฐ อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๖.๘๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๘.๑๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๙.๐๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๒.๐๔
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๙.๐๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านของเทศบาลตำบลเขมราฐ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

* หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ พอใช้	๒ น้อย	๑ ต้องปรับปรุง
-------------	-------	---------	--------	----------------

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลเขมราฐ อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- ๑. เพศ ชาย หญิง
- ๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ - ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี
- ๔๑ - ๕๐ ปี ๕๑ - ๖๐ ปี มากกว่า ๖๐ ปี
- ๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ (ระบุ).....
- ๔. อาชีพหลัก รับราชการ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
- รับจ้าง นักเรียน/นักศึกษา เกษตรกร
- อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๑. ด้านเวลา	๕	๔	๓	๒	๑
๑.๑ การให้บริการ					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
เทศบาลตำบลเขมราฐ