



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565



แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ชื่อหน่วยงาน เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอสว่าง จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๒๔ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ ชาย หญิง	๔๑ ๘๓	๓๓.๐๖ ๖๖.๙๓
๒. อายุ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี อายุ ๒๐-๓๐ ปี อายุ ๓๑-๔๐ ปี อายุ ๔๑-๕๐ ปี อายุ ๕๑-๖๐ ปี อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๒ ๙ ๑๒ ๑๙ ๗๙ ๙	๑.๖๑ ๗.๒๕ ๙.๖๗ ๑๐.๔๘ ๖๓.๗๐ ๗.๒๕
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/เทียบเท่า อนุปริญญา/เทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ	๘๘ ๒๕ ๑๐ ๑ ๐ ๐	๗๐.๙๖ ๒๐.๑๖ ๘.๐๖ ๐.๘๐ ๐ ๐
๔. อาชีพหลัก รับราชการ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง นักเรียน/นักศึกษา เกษตรกร อื่นๆ	๐ ๐ ๒๕ ๓๔ ๐ ๖๕ ๐	๐ ๐ ๒๐.๑๖ ๒๗.๔๑ ๐ ๕๒.๔๑ ๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๓ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๗๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๙๖ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๑

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๒๑	๒	๑	-	-	๙๗.๕๘
๑.๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๒๐	๓	๑	-	-	๙๖.๗๗
รวม						๙๗.๑๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๑๑๕	๖	๓	-	-	๙๒.๗๔
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๑๒๑	๒	๑	-	-	๙๗.๕๘
รวม						๙๕.๑๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๑๑๙	๓	๒	-	-	๙๕.๙๖
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๒๐	๓	๑	-	-	๙๖.๗๗
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๒๑	๓	-	-	-	๙๗.๕๘
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๒๓	๑	-	-	-	๙๙.๑๙
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒๒	๒	-	-	-	๙๘.๓๘
รวม						๙๗.๕๗
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๑๖	๕	๓	-	-	๙๓.๕๔
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ						
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๑๗	๕	๒	-	-	๙๔.๓๕
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๑๙	๓	๒	-	-	๙๕.๙๖
รวม						๙๔.๖๑
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๑๒๑	๒	๑	-	-	๙๗.๕๘
รวม						๙๗.๕๘

สรุปผลการประเมิน จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนโดยภาพรวมของประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๗ ด้านเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๗ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๖ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖ ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๘

ข้อเสนอแนะ (คำถามปลายเปิด)

- ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้มากขึ้น
- ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน

ชื่อหน่วยงาน เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๗.๑๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๕.๑๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๗.๕๗
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๔.๖๑
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๑๒

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ของงานสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๖

***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง