

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

**เทศบาลตำบลเมืองคง**

 **ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

 **โดย
                       เทศบาลตำบลเมืองคง
             ตำบลเมืองคง อำเภอราษีไศล  จังหวัดศรีสะเกษ**

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

 สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 เทศบาลตำบลเมืองคง อำเภอราษีไศล  จังหวัดศรีสะเกษ
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
 ข้อมูลทั่วไปของบผู้ตอบแบบสอบถาม  ๑๑๐  คน

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
| ๑. เพศ    ชาย    หญิง | ๕๘๕๒ | ๕๒.๗๒๔๗.๒๗ |
| ๒. อายุ    อายุตำกว่า ๒๐ ปี    อายุ ๒๐-๓๐ ปี    อายุ ๓๑-๔๐ ปี    อายุ ๔๑-๕๐ ปี    อายุ ๕๑-๖๐ ปี    อายุมากกว่า ๖๐ ปี | 8๑๖๒๐๓๒๓๐4 | 7.27๑๔.๕๔๑๘.๑๘๒๙.๐๙๒๗.๒๗3.23 |
| ๓. การศึกษา    ประถมศึกษา    มัธยมศึกษา/เทียบเท่า    อนุปริญญา/เทียบเท่า    ปริญญาตรี    สูงกว่าปริญญาตรี    อื่นๆ | 2570๔๑๑๐๐ | 22.276๓.๖๓๑๐.๐๐๐.๐๐๐.๐๐0.00 |
| ๔. อาชีพหลัก    รับราชการ    เอกชน/รัฐวิสาหกิจ    ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว    รับจ้าง    นักเรียน/นักศึกษา    เกษตรกร    อื่นๆ | ๕๔๑๐715๖๙๐ | ๔.๕๔๓.๖๓๙.๐๙6.3613.63๖๒.๗๒๐.๐๐ |

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๕๑.๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๙ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๓ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๒

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ (คน) | ร้อยละ |
| มากที่สุด | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง |
| ๑. ด้านเวลา๑.๑ การให้บริการ | ๑๐๕ | ๒ | ๓ | - | - | ๙๕.๔๕ |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๑๐๑ | ๓ | ๖ | - | - | ๙๑.๑๘ |
| รวม |  |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | ๙๘ | ๙ | ๓ | - | - | ๘๙.๐๙ |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | ๑๐๓ | ๔ | ๓ | - | - | ๙๕.๔๕ |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน | ๙๖ | ๓๐ | ๔ | - | - | ๘๗.๒๗ |
| รวม | ๙.๖๐ |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | ๙๖ | ๑๒ | ๒ | - | - | ๘๗.๒๗ |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | ๙๗ | ๑๐ | ๓ | - | - | ๘๘.๑๘ |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | ๙๓ | ๑๕ | ๒ | - | - | ๘๔.๕๔ |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๙๘ | ๘ | ๔ | - | - | ๘๙.๐๙ |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๑๐๒ | ๔ | ๔ | - | - | ๙๒.๗๒ |
| รวม | ๘๘.๓๖ |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | ๑๐๓ | ๕ | ๒ | - | - | ๙๓.๖๓ |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | ๑๐๓ | ๘ | ๑ | - | - | ๙๑.๑๘ |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | ๙๙ | ๙ | ๒ | - | - | ๙๐.๐๐ |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ (คน) | ร้อยละ |
| มากที่สุด | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | ๑๐๒ | ๗ | ๑ | - | - | ๙๒.๗๒ |
| รวม | ๙๒.๐๔ |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ | ๑๐๓ | ๕ | ๒ | - | - | ๙๓.๖๓ |
|  |  |  |  |  |  |  |

 สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีคาวมพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๔ ตามลำดับ
 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ และ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗  ตามลำดับ

  ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๒ รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๙  และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๘

  ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยความชัดเจนของป้ายสัญลักษ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๒ รองลงมา จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๑ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ตามลำดับ

  ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
เทศบาลตำบลเมืองคง อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
| ๑. ด้านเวลา | ๙๓.๖๓ |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ๙๐.๖๐ |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | ๘๘.๓๖ |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๙๒.๐๔ |
| รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ | ๙๑.๑๕ |

  จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลูในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ  ๙๑.๑๕

\*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ
๕ มากที่สุด
๔ มาก
๓ พอใช้
๒ น้อย
๑ ต้องปรับปรุง

**ภาคผนวก**

                                      แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
                      เทศบาลตำบลเมืองคง อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ
                                             ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
                                             \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*
ขอชี้แจง 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. ด้านเวลา๑.๑ การให้บริการ | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ |  |  |  |  |  |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| หัวข้อ | มากที่สุด | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ |  |  |  |  |  |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น |  |  |  |  |  |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ |  |  |  |  |  |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ |  |  |  |  |  |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ |  |  |  |  |  |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก |  |  |  |  |  |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

..............................................................................................................................................................................
..............................................................................................................................................................................
..............................................................................................................................................................................
..............................................................................................................................................................................
..............................................................................................................................................................................
..............................................................................................................................................................................
..............................................................................................................................................................................
..............................................................................................................................................................................
   ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
                เทศบาลตำบลเมืองคง