



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลกุดตุ้ม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

จัดทำโดย
เทศบาลตำบลกุดตุ้ม
อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้ดำเนินการใน
ปีงบประมาณที่ผ่านมา (พ.ศ.2565) โดยสำรวจ ณ เดือนตุลาคม 2565

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ
เทศบาลตำบลกุดตุ้ม อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 20 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	5	25.00	
• หญิง	15	75.00	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	1	5.00	
• 21 - 40 ปี	3	15.00	
• 41 - 60 ปี	7	35.00	
• 60 ปีขึ้นไป	9	45.00	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	17	85.00	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	3	15.00	
• ปริญญาตรี	0	0.00	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	3	15.00	
• ผู้ประกอบการ	1	5.00	
• ประชาชนผู้รับบริการ	16	80.00	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
• อื่นๆ โปรดระบุ	0	0.00	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75 ซึ่งอยู่ในช่วง 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 85 และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 80

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (คน)					x	ร้อยละ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	18	2	98	0	0	0.98	98
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	17	3	97	0	0	0.97	97
รวม						1.95	97.50

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	17	3	0	0	0	0.97	97
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	15	5	0	0	0	0.95	95
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	16	4	0	0	0	0.96	96
รวม						2.88	96.00
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	18	2	0	0	0	0.98	98
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	17	3	0	0	0	0.97	97
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	16	4	0	0	0	0.96	96

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ	ร้อยละ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)		
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	16	4	0	0	0	0.96	96
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	14	6	0	0	0	0.94	94
รวม						4.81	96.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์	17	3	0	0	0	0.97	97

บอกจุดบริการ							
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	16	4	0	0	0	0.96	96
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	15	5	0	0	0	0.95	95
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	14	6	0	0	0	0.94	94
รวม						3.82	95.5
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	16	4	0	0	0	0.96	96

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้
สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 98 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 95 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98 รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 97 และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 97 รองลงมาจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 96 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 95 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 5 (ระดับดีมาก)

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลกุดตุ้ม
อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1.ด้านเวลา	97.50
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.00
3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	96.20
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.50
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	96.30

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลกุดตุ้ม ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.30

ภาคผนวก

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจ น้อย (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่ พอใจ มาก (1)
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

1.

2.

ข้อเสนอแนะ

1. ...

2. ...

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

เทศบาลตำบลกุดคู อำเภอนोनสัง จังหวัดหนองบัวลำภู
ประจำปีงบประมาณ 2565

บทสรุปการดำเนินการ

1.ชื่อโครงการ/ระยะเวลาดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลกุดคู ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยสำรวจ ณ เดือนตุลาคม 2565

2.ผู้รับผิดชอบโครงการ

เทศบาลตำบลกุดคู

3.วัตถุประสงค์

3.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกุดคู ประจำปีงบประมาณ 2565

3.2 เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงให้เหมาะสม

4.กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลกุดคู จำนวน 20 คน

5.ปัญหาอุปสรรค

5.1 ปัญหาด้านความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการบางจุดอาจไม่ชัดเจน

5.2 ปัญหาด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ อาจไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

6.สรุปแบบประเมินผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดคู ประจำปีงบประมาณ 2565 เกี่ยวกับการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน/ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน/ความสะดวก รวดเร็ว ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ โดยได้แจกแบบประเมินผลให้กับประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลกุดคู ทั้งหมด 20 ชุด ได้ตอบแบบสอบถามกลับมา 20 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้รับแบบประเมิน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 20 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	5	25.00	
● หญิง	15	75.00	
2. อายุ			

<ul style="list-style-type: none"> • ต่ำกว่า 20 ปี • 21 - 40 ปี • 41 - 60 ปี • 60 ปีขึ้นไป 	1	5.00	
	3	15.00	
	7	35.00	
	9	45.00	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
<ul style="list-style-type: none"> • ประถมศึกษา • มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า • ปริญญาตรี • สูงกว่าปริญญาตรี 	17	85.00	
	3	15.00	
	0	0.00	
	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
<ul style="list-style-type: none"> • เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร • ผู้ประกอบการ • ประชาชนผู้รับบริการ • องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน • อื่นๆ โปรดระบุ 	3	15.00	
	1	5.00	
	16	80.00	
	0	0.00	
	0	0.00	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75 ซึ่งอยู่ในช่วง 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 85 และส่วนใหญ่เป็นประชาชน ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 80

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (คน)					x	ร้อยละ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	18	2	98	0	0	0.98	98
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	17	3	97	0	0	0.97	97
รวม						1.95	97.50
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศ	17	3	0	0	0	0.97	97

หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ							
2.2 การจัดลำดับขั้นตอน การให้บริการตามที่ประกาศ ไว้	15	5	0	0	0	0.95	95
2.3 การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน	16	4	0	0	0	0.96	96
รวม						2.88	96.00
3. ด้านบุคลากรที่ ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการ แต่งกายของผู้ให้บริการ	18	2	0	0	0	0.98	98
3.2 ความเต็มใจและความ พร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ	17	3	0	0	0	0.97	97
3.3 ความรู้ความสามารถใน การให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้เป็นต้น	16	4	0	0	0	0.96	96

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ	ร้อยละ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)		
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิ ชอบ	16	4	0	0	0	0.96	96
3.5 การให้บริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	14	6	0	0	0	0.94	94
รวม						4.81	96.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	17	3	0	0	0	0.97	97
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึง	16	4	0	0	0	0.96	96

ได้สะดวก							
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	15	5	0	0	0	0.95	95
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	14	6	0	0	0	0.94	94
รวม						3.82	95.5
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	16	4	0	0	0	0.96	96

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้
สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 98 และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 95 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98 รองลงมาเป็นการเพิ่มความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 97 และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 97 รองลงมาจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 96 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 95 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 5 (ระดับดีมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลกุดตุ้ม อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1.ด้านเวลา	97.50
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.00

3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	96.20
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.50
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	96.30

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลกุดตุ้ม ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.30