



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการ  
ให้บริการของเทศบาลตำบลนาหนองไผ่  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลนาหนองไผ่  
อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

**แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ของเทศบาลตำบลนาหนองไผ่  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ (เก็บจากการให้บริการโดยภาพรวมของเทศบาล) เก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

\*\*\*\*\*

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ**

<b>เพศ</b>	๑. ชาย	จำนวน ๓๘ คน
	๒. หญิง	จำนวน ๖๒ คน
<b>อายุของผู้ตอบแบบสำรวจ</b>	๑. ไม่เกิน ๒๐ ปี	จำนวน ๗ คน
	๒. อายุ ๒๑ – ๓๕ ปี	จำนวน ๑๗ คน
	๓. อายุ ๓๖ – ๔๕ ปี	จำนวน ๒๓ คน
	๔. อายุ ๔๖ – ๖๐ ปี	จำนวน ๑๙ คน
	๕. อายุมากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๓๔ คน
<b>รายได้ของผู้ตอบแบบสำรวจ</b>	๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน ๖๕ คน
	๒. ๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน ๑๘ คน
	๓. ๒๐,๐๐๑ – ๓๕,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน ๙ คน
	๔. ๓๕,๐๐๑ – ๕๐,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน ๕ คน
	๕. มากกว่า ๕๐,๐๐๑ บาท/เดือน	จำนวน ๓ คน
<b>ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ</b>	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๕๘ คน
	๒. มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบ	จำนวน ๑๖ คน
	๓. อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	จำนวน ๑๔ คน
	๔. ปริญญาตรี	จำนวน ๙ คน
	๕. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๓ คน

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑. เกษตรกร	จำนวน ๗๒ คน
	๒. รับจ้าง	จำนวน ๕ คน
	๓. ค้าขาย/ธุรกิจ	จำนวน ๔ คน
	๔. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๓ คน
	๕. อื่น ๆ	จำนวน ๑๖ คน

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ในภาพรวม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๕	๖๔	๒๐	๑	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็ม ใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๗	๕๗	๒๑	๓	๒
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๙	๔๕	๑๔	๒	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/ อุปสรรคได้อย่างเหมาะสม	๑๐	๕๓	๓๐	๕	๒
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ</b>					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย	๔	๕๐	๓๕	๑๑	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓	๓๕	๕๔	๗	๑
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๙	๔๔	๓๙	๗	๑
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง	๑๓	๔๕	๔๑	๑	-
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	๑	๔๓	๔๗	๙	-
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๒๐	๔๐	๓๔	๖	-
๔. ภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบล นาหนองไผ่	๑๔	๔๗	๒๙	๑๐	-
<b>คะแนนรวม (๑,๑๐๐ คะแนน)</b>	<b>๑๔๕</b>	<b>๕๒๓</b>	<b>๓๖๔</b>	<b>๖๒</b>	<b>๖</b>

## จากตารางส่วนที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๘
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๕
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๙
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๔
๑	ระดับความเห็นควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๕

### ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาหนองไผ่โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๔

### ๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่นำความรู้ต่าง ๆ มาแก้ไขปัญหาและแนะนำให้ประชาชนได้

๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป

๗.๓ ควรพัฒนาขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น