

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลศรีบัวบาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๕๙	๔๘.๓๖	
● หญิง	๖๓	๕๑.๖๔	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๓๙	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๗	๓๘.๕๒	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๓๒.๗๙	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๒.๓๐	
๓. ระดับการศึกษา			
● ประถมศึกษา	๕๖	๔๕.๙๐	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๒	๕๐.๘๒	
● ปริญญาตรี	๔	๓.๒๘	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. อาชีพ			
● เกษตรกร	๖๔	๕๒.๔๖	
● ผู้ประกอบการ	๒	๑.๖๔	
● ประชาชนทั่วไป	๕๖	๔๕.๙๐	
● ข้าราชการ	๐	๐.๐๐	
● อื่นๆ โปรตระบุ	๐	๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖

*****หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ ระดับดีมาก ๔ ระดับดี ๓ ระดับปานกลาง ๒ ระดับพอใช้ ๑ ระดับต้องปรับปรุง

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{X}	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๔๓	๗๖	๓	๐	๓.๓๓	๖๖.๕๖
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๓๕	๘๐	๗	๐	๓.๒๓	๖๔.๕๙
รวม						๖.๕๖	๖๕.๕๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑	๓๕	๕๙	๒๗	๐	๓.๐๘	๖๑.๖๔
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑	๒๙	๖๕	๒๗	๐	๓.๐๓	๖๐.๖๖
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๐	๒๖	๖๔	๓๒	๐	๒.๙๕	๕๙.๐๒
รวม						๙.๐๗	๖๐.๔๔
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕	๖๔	๔๗	๖	๐	๓.๕๖	๗๑.๑๕
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	๒	๓๖	๖๘	๑๖	๐	๓.๒๐	๖๓.๙๓
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑	๒๕	๗๒	๒๔	๐	๓.๐๒	๖๐.๔๙
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน เป็นต้น	๓	๒๖	๗๙	๒๔	๐	๓.๐๗	๖๑.๓๑
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๑๘	๗๙	๒๕	๐	๒.๙๔	๕๘.๘๕
รวม						๑๕.๗๙	๖๓.๑๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑	๒๓	๗๐	๒๘	๐	๒.๙๘	๕๙.๕๑
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๐	๑๖	๘๑	๒๕	๐	๒.๙๓	๕๘.๕๒
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๐	๑๕	๘๐	๒๗	๐	๒.๙๐	๕๘.๐๓
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๐	๓๓	๗๑	๑๘	๐	๓.๑๒	๖๒.๔๖
รวม						๑๑.๙๓	๕๙.๖๓
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๕	๑๗	๗๑	๒๙	๐	๒.๙๘	๕๙.๖๗

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๕๖ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๔ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๖ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๕ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๙๓ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๔๖ รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๑ และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็น ร้อยละ ๕๘.๕๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๓ (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของเทศบาลตำบลศรีบัวบาน
คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๖๕.๕๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๐.๔๔
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๖๓.๑๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๙.๖๓
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๖๒.๒๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านของเทศบาลตำบลศรีบัวบาน ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๑ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๒๐

สำนักปลัด เทศบาลตำบลศรีบัวบาน