



**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลบ้านแท่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

เทศบาลตำบลบ้านแท่น
โทร. 044 - 887021
www.banthaenlocal.go.th

แบบสอบถามความพึงพอใจ

เทศบาลตำบลบ้านแท่น ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแท่น หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ () ชาย () หญิง () อื่น ๆ

อายุ () ต่ำกว่า ๒๐ ปี () ๒๐ - ๔๐ ปี () ๔๑ - ๖๐ ปี () ๖๐ ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา () ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า () มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
() อนุปริญญาหรือเทียบเท่า () ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า () สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ () นักศึกษา () ข้าราชการ () พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ () เกษตรกร
() ธุรกิจส่วนตัว () อื่น ๆ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ					
ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นมิตร อ่อนโยน					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน					
ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ					
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ					
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๗. ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑. ได้รับการตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ส่วนที่ ๓ ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลบ้านแท่นควรปรับปรุงในด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

() ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน () ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร
() ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้แก่ประชาชน () ด้านบริการการรับชำระภาษี () อื่น ๆ

สรุปผลประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ เทศบาลตำบลบ้านแท่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านแท่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้มารับบริการ ณ เทศบาลตำบลบ้านแท่น จำนวน ๑๐๐ คน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๒๔ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านที่ ๔ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ โดยแบ่งออกเป็นระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับ ๑	หมายถึง	ควรปรับปรุง
ระดับ ๒	หมายถึง	น้อย
ระดับ ๓	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ ๔	หมายถึง	มาก
ระดับ ๕	หมายถึง	มากที่สุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	ชาย	จำนวน ๔๑ คน	ร้อยละ ๔๑.๐๐
	หญิง	จำนวน ๕๙ คน	ร้อยละ ๕๙.๐๐
	รวม	จำนวน ๑๐๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐.๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๕ คน	ร้อยละ ๕.๐๐
	๒๐ - ๔๐ ปี	จำนวน ๓๐ คน	ร้อยละ ๓๐.๐๐
	๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๔๕ คน	ร้อยละ ๔๕.๐๐
	๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๒๐ คน	ร้อยละ ๒๐.๐๐
	รวม	จำนวน ๑๐๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐.๐๐

ระดับการศึกษา

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	จำนวน ๓๓ คน	ร้อยละ ๓๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	จำนวน ๔๘ คน	ร้อยละ ๔๘.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน ๑๓ คน	ร้อยละ ๑๓.๐๐
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	จำนวน ๖ คน	ร้อยละ ๖.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๐ คน	ร้อยละ ๐.๐๐
รวม	จำนวน ๑๐๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐.๐๐

อาชีพ นักศึกษา	จำนวน ๔ คน	ร้อยละ ๔.๐๐
ข้าราชการ	จำนวน ๔ คน	ร้อยละ ๔.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๖ คน	ร้อยละ ๖.๐๐
เกษตรกร	จำนวน ๗๐ คน	ร้อยละ ๗๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๖ คน	ร้อยละ ๖.๐๐
อื่น ๆ	จำนวน ๑๐ คน	ร้อยละ ๑๐.๐๐
รวม	จำนวน ๑๐๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านแท่น เป้าหมายของกลุ่มตัวอย่าง ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาต้น/ปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมา คือ อาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ แบบความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๒	๖๐	๒๐	๐	๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕	๕๕	๒๐	๐	๐
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๓๐	๔๘	๒๒	๐	๐
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)	๒๖	๔๗	๒๖	๑	๐
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ	๒๙	๖๑	๑๐	๐	๐
รวม	๑๓๒	๒๗๑	๙๘	๑	๐
ร้อยละ	๒๖.๔	๕๙.๒๐	๑๙.๖๐	๐.๒๐	๐
ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นมิตร อ่อนโยน	๒๔	๖๐	๑๖	๐	๐
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๒	๕๖	๒๒	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๗	๕๘	๑๕	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๕	๑๗	๐	๐
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน	๑๗	๖๒	๒๑	๐	๐
รวม	๑๑๘	๒๙๑	๙๑	๐	๐
ร้อยละ	๒๓.๖๐	๕๘.๒๐	๑๘.๒๐	๐	๐
ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕	๕๖	๑๘	๑	๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	๓๕	๕๐	๑๒	๓	๐
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๒	๔๖	๑๘	๑๔	๐
๔. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๒๑	๖๖	๑๒	๑	๐
๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	๒๒	๔๙	๒๙	๐	๐
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริก หาร	๑๙	๔๙	๒๒	๑๐	๐
๗. ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖	๔๔	๑๘	๒	๐
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๗	๔๐	๒๑	๑๒	๐
รวม	๒๐๗	๔๐๐	๑๕๐	๔๓	๐
ร้อยละ	๒๕.๘๙	๕๐	๑๘.๗๕	๕.๓๗	๐
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๔๗	๕๓	๐	๐	๐
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๓๓	๖๐	๗	๐	๐
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๐	๕๓	๑๕	๒	๐
รวม	๑๑๐	๑๖๖	๒๒	๒	๐
ร้อยละ	๓๖.๖๗	๕๕.๓๓	๗.๓๓	๐.๖๗	๐
ความพึงพอใจภาพรวม (ร้อยละ)	๒๘.๑๔	๕๔.๔๓	๑๕.๙๗	๑.๕๖	๐

ตอนที่ ๒ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแท่น
สามารถประมวลผลได้ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๖.๔๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๖๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๒๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๖๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๘.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๒๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๘๘
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๐.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๗๕
- พึงพอใจ ร้อยละ ๕.๓๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๖๗
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๕.๓๓
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๗.๓๓
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๖๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐

ตอนที่ ๓ ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลบ้านแท่นควรปรับปรุงในด้านใด

- | | |
|--|------------|
| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน | จำนวน - คน |
| ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร | จำนวน - คน |
| ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้แก่ประชาชน | จำนวน - คน |
| ด้านบริการการรับชำระภาษี | จำนวน - คน |
| ด้านอื่น ๆ (ระบุ) | จำนวน - คน |

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (การแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย)
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ
๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชน