



รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔



สำรวจและรวบรวมโดย
เทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ
อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๑๕๐ คน รายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
- ชาย	๖๐	๔๐.๐๐	
- หญิง	๙๐	๕๘.๔๔	
อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐	
- ๒๑ - ๔๐ ปี	๕๒	๓๓.๓๓	
- ๔๑ - ๖๐ ปี	๖๕	๔๓.๓๓	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๓	๒๑.๔๓	
การศึกษา			
- ไม่ได้เรียนหนังสือ	๑๐	๖.๖๗	
- ประถมศึกษา	๓๒	๒๑.๓๓	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๘๐	๕๓.๓๓	
- ปริญญาตรี	๓๐	๑๙.๔๔	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
อาชีพ			
- เกษตรกร	๒๖	๑๖.๖๗	
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖๔	๔๒.๖๗	
- รัฐบาลราชการ	๗	๔.๕๕	
- ลูกจ้าง	๓๑	๒๐.๖๗	
- นักเรียนนักศึกษา	๑	๐.๖๕	
- อื่น ๆ	๒๑	๑๓.๖๗	
เรื่องที่ขอรับบริการ			
- การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๐	๐.๐๐	
- การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ	๒๙	๑๙.๓๓	
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	๐.๐๐	
- การขอประกอบกิจการอันตรายต่อสุขภาพ	๓๕	๒๓.๓๓	
- ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๔	๙.๓๓	
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๖	๓.๙๐	
- การชำระภาษีต่าง ๆ	๖๕	๔๓.๓๓	
- อื่น ๆ	๑	๐.๖๕	

ตอนที่ ๓ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๗	๖๓				๔.๕๘	๙๑.๖๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๙	๕๗	๔			๔.๕๗	๙๑.๓๓
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๙๓	๕๗				๔.๖๒	๙๒.๔๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙๕	๕๑	๔			๔.๖๑	๙๒.๑๓
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๖๗	๗๓	๑๐			๔.๓๘	๘๗.๖๐
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๐	๖๕	๕			๔.๕๐	๙๐.๐๐
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗๔	๖๙	๗			๔.๔๕	๘๘.๙๓
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๗๔	๗๒	๔			๔.๔๗	๘๙.๓๓

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด ๑๕๐ คน พบว่ามีเพศชาย ร้อยละ ๔๐.๐๐ เพศหญิง ร้อยละ ๕๘.๔๕ โดยมีช่วงอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๐.๐๐ อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๓๓.๓๓ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๔๓.๓๓ และอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป ร้อยละ ๒๑.๔๓ ระดับการศึกษา พบว่าไม่ได้เรียนหนังสือ ร้อยละ ๖.๔๙ ประถมศึกษา ร้อยละ ๒๑.๓๓ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ ๕๑.๙๕ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๑๙.๔๘ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๐.๐๐ การประกอบอาชีพของผู้มารับบริการ แยกเป็นเกษตรกร ร้อยละ ๑๖.๘๘ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๔๒.๖๗ รับราชการ ร้อยละ ๔.๕๕ ลูกจ้าง ร้อยละ ๒๐.๑๓ นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ ๐.๖๕ อื่น ๆ ร้อยละ ๑๓.๖๔ เรื่องที่มาขอรับบริการ แยกเป็นการขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ร้อยละ ๐.๐๐ การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ ร้อยละ ๑๘.๘๓ การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้อยละ ๐.๐๐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร้อยละ ๒๓.๓๓ การขออนุญาตปลูกสร้าง ร้อยละ ๙.๐๙ การขอจดทะเบียนพาณิชย์ ร้อยละ ๓.๙๐ การชำระภาษี ต่าง ๆ ร้อยละ ๔๒.๒๑ อื่น ๆ ร้อยละ ๐.๖๕ และในส่วนที่ ๓ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามหัวข้อ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ร้อยละ ๙๑.๖๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ ๙๑.๓๓
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ ๙๒.๔๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ ๙๒.๑๓
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๘๗.๖๐
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ ๙๐.๐๐
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ ๘๘.๙๓
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ ๘๙.๓๓

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอศรัมาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา
3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
5. อนุปริญญา / ปวส. 6. ปริญญาตรี
7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 4.อาชีพ เกษตรกร.. ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ
-ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- การข้อมูลข่าวสารทางราชการ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
-ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- การชำระภาษี ต่างๆ อื่น ๆ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอศรัมาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....
