



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลกุตุ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

จัดทำโดย  
เทศบาลตำบลกุตุ  
อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้ดำเนินการใน  
ปีงบประมาณที่ผ่านมา (พ.ศ.2563) โดยสำรวจ ณ เดือนตุลาคม 2563

**แบบสรุปรประเมินผลความพึงพอใจ**  
**เทศบาลตำบลกุดตุ้ม อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 20 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>1. เพศ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ชาย</li> <li>● หญิง</li> </ul>	5 15	25.00 75.00	
<b>2. อายุ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ต่ำกว่า 20 ปี</li> <li>● 21 - 40 ปี</li> <li>● 41 - 60 ปี</li> <li>● 60 ปีขึ้นไป</li> </ul>	1 3 7 9	5.00 15.00 35.00 45.00	
<b>3. ระดับการศึกษาสูงสุด</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประถมศึกษา</li> <li>● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า</li> <li>● ปริญญาตรี</li> <li>● สูงกว่าปริญญาตรี</li> </ul>	17 3 0 0	85.00 15.00 0.00 0.00	
<b>4. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร</li> <li>● ผู้ประกอบการ</li> <li>● ประชาชนผู้รับบริการ</li> <li>● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน</li> <li>● อื่นๆ โปรดระบุ .....</li> </ul>	3 1 16 0 0	15.00 5.00 80.00 0.00 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)		
<b>1. ด้านเวลา</b>							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	18	2	98	0	0	0.98	98
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	17	3	97	0	0	0.97	97
<b>รวม</b>						1.95	97.50
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
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
<b>รวม</b>						2.88	96.00
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
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)	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
<b>รวม</b>						4.81	96.20
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	17	3	0	0	0	0.97	97
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	16	4	0	0	0	0.96	96
4.3 ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวกเช่น ที่ นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	15	5	0	0	0	0.95	95
4.4 ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ	14	6	0	0	0	0.94	94
<b>รวม</b>						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 ที่นั่งรองรับบริการน้ำดื่ม 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
<b>รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>96.30</b>

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลกุดตุ้ม ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2563 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.30

ภาคผนวก



ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจ น้อย (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่ พอใจ มาก (1)
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
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					
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
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



รายงานการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
เทศบาลตำบลกุดตุ้ม อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู  
ประจำปีงบประมาณ 2563

**บทสรุปการดำเนินการ**

**1. ชื่อโครงการ/ระยะเวลาดำเนินการ**

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลกุดตุ้ม ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยสำรวจ  
ณ เดือนตุลาคม 2563

**2. ผู้รับผิดชอบโครงการ**

เทศบาลตำบลกุดตุ้ม

**3. วัตถุประสงค์**

- 3.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกุดตุ้ม ประจำปีงบประมาณ 2563
- 3.2 เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงให้เหมาะสม

**4. กลุ่มเป้าหมาย**

ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลกุดตุ้ม จำนวน 20 คน

**5. ปัญหาอุปสรรค**

- 5.1 ปัญหาด้านความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการบางจุดอาจไม่ชัดเจน
- 5.2 ปัญหาด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ อาจไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

**6. สรุปแบบประเมินผล**

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดตุ้ม ประจำปีงบประมาณ 2563 เกี่ยวกับการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน/ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน/ความสะดวก รวดเร็ว ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ โดยได้แจกแบบประเมินผลให้กับประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลกุดตุ้ม ทั้งหมด 20 ชุด ได้ตอบแบบสอบถามกลับมา 20 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้รับแบบประเมิน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 20 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>1. เพศ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ชาย</li> <li>● หญิง</li> </ul>	5 15	25.00 75.00	
<b>2. อายุ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ต่ำกว่า 20 ปี</li> <li>● 21 - 40 ปี</li> <li>● 41 - 60 ปี</li> <li>● 60 ปีขึ้นไป</li> </ul>	1 3 7 9	5.00 15.00 35.00 45.00	
<b>3. ระดับการศึกษาสูงสุด</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประถมศึกษา</li> <li>● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า</li> <li>● ปริญญาตรี</li> <li>● สูงกว่าปริญญาตรี</li> </ul>	17 3 0 0	85.00 15.00 0.00 0.00	
<b>4. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร</li> <li>● ผู้ประกอบการ</li> <li>● ประชาชนผู้รับบริการ</li> <li>● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน</li> <li>● อื่นๆ โปรดระบุ .....</li> </ul>	3 1 16 0 0	15.00 5.00 80.00 0.00 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)		
<b>1. ด้านเวลา</b>							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	18	2	98	0	0	0.98	98
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	17	3	97	0	0	0.97	97
<b>รวม</b>						1.95	97.50
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
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
<b>รวม</b>						2.88	96.00
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
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)	ไม่พอใจ มาก (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
<b>รวม</b>						4.81	96.20
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บกจุดบริการ	17	3	0	0	0	0.97	97
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
<b>รวม</b>						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 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 ที่นั่งรองรับบริการน้ำดื่ม 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
<b>รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>96.30</b>

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลกุดตุ้ม ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2563 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.30