



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
เทศบาลตำบลหินดาด  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

โดย  
เทศบาลตำบลหินดาด  
ตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
เทศบาลตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๕๓	๕๐.๔๘
หญิง	๕๒	๔๙.๕๒
<b>๒. อายุ</b>		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๓.๘๑
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๑๖	๑๕.๒๔
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๐	๑๙.๐๕
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๓๒	๓๐.๔๘
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๓๐	๒๘.๕๗
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๓	๒.๘๕
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๗๐	๖๖.๖๗
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๐	๑๙.๐๕
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๔	๓.๘๑
ปริญญาตรี	๑๑	๑๐.๔๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>๔. อาชีพหลัก</b>		
รับราชการ	๕	๔.๗๖
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๔	๓.๘๑
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๙.๕๒
รับจ้าง	๑๐	๙.๕๒
นักเรียน/นักศึกษา	๗	๖.๖๗
เกษตรกร	๖๙	๖๕.๗๑
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

**สรุป** ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๔๘ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๘ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗๑

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
<b>๑. ด้านเวลา</b>						
๑.๑ การให้บริการ	๑๐๐	๒	๓	-	-	๙๕.๒๔
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๑	๓	๑	-	-	๙๖.๑๙
<b>รวม</b>						๙๕.๗๒
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๙๘	๔	๓	-	-	๙๓.๓๓
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐๐	๔	๑	-	-	๙๕.๒๔
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๙๐	๑๐	๕	-	-	๘๕.๗๑
<b>รวม</b>						๙๑.๔๓
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๖	๗	๒	-	-	๙๑.๔๓
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๒	๑๐	๓	-	-	๘๗.๖๒
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๙๓	๑๐	๒	-	-	๘๘.๕๑
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๘	๓	๔	-	-	๙๓.๓๓
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๒	๑	๑	-	-	๙๗.๑๔
<b>รวม</b>						๙๑.๖๒
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๐๐	๕	-	-	-	๙๕.๒๔
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐๓	๒	-	-	-	๙๘.๑๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๙๙	๕	๑	-	-	๙๔.๒๙

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐๒	๓	-	-	-	๙๗.๑๔
<b>รวม</b>						๙๖.๑๙
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๑๐๓	๒	-	-	-	๙๘.๑๐

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๒ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๔ และ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๔ รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๐ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๔ รองลงมา จุด/ช่อง ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๔ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน  
เทศบาลตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๕.๗๒
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๑.๔๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๑.๖๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๑๙
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๓.๗๔

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ของเทศบาลตำบลหินดาดในด้าน  
เวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๔

**\*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

**ภาคผนวก**

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เทศบาลตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

\*\*\*\*\*

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด  
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ  ชาย  หญิง
๒. อายุ  ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒๐ - ๓๐ ปี  ๓๑ - ๔๐ ปี  
 ๔๑ - ๕๐ ปี  ๕๑ - ๖๐ ปี  มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า  
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี  อื่นๆ (ระบุ).....
๔. อาชีพหลัก  รับราชการ  เอกชน/รัฐวิสาหกิจ  ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  
 รับจ้าง  นักเรียน/นักศึกษา  เกษตรกร  
 อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๑. ด้านเวลา	๕	๔	๓	๒	๑
๑.๑ การให้บริการ					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	๕	๔	๓	๒	๑
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ</b>					

**ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ  
เทศบาลตำบลหินดาด