



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลลานข่อย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



โดย
เทศบาลตำบลลานข่อย
อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง
แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ 2565
สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เทศบาลตำบลลานข่อย อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	125	41.67
หญิง	175	58.33
2. อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	30	10
อายุ 20 – 30 ปี	60	20
อายุ 31 – 40 ปี	60	20
อายุ 41 – 50 ปี	38	12.67
อายุ 51 – 60 ปี	54	18
อายุมากกว่า 60 ปี	58	19.33
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	120	40
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	65	21.67
อนุปริญญา/เทียบเท่า	60	20
ปริญญาตรี	50	16.67
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.66
อื่นๆ	0	0
4. อาชีพหลัก		
รับราชการ	20	6.67
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	67	22.33
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	10	3.33
รับจ้าง	15	5
นักเรียน/นักศึกษา	12	4
เกษตรกร	176	58.67
อื่นๆ	0	0

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.33 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 20 – 30 ปี และอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.67 และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 58.67

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการ	45 (15.00)	250 (83.33)	5 (1.67)		
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	2 (0.67)	298 (99.33)			
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	295 (98.34)	3 (1.00)	2 (0.67)		
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	296 (98.67)	2 (0.67)	2 (0.67)		
2.3 การให้บริการตามลำดับ ก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	299 (99.67)	1 (0.33)			
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5 (1.67)	245 (81.66)	50 (16.67)		
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	298 (99.33)	2 (0.67)			
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	295 (98.34)	3 (1.00)	2 (0.67)		
3.4 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	297 (99.00)	2 (0.67)	1 (0.33)		
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	50 (16.67)	250 (83.33)			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	295 (98.33)	5 (1.67)			
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	200 (66.67)	100 (33.33)			
5.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	2 (0.67)	298 (99.33)			

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.33 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในการให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.67 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 98.67 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.34 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการในเรื่องความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.33 ตามด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบคิดเป็นร้อยละ 99.00 และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 98.35 และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 83.33 และลำดับสุดท้าย คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.33 รองลงมาเป็นจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 66.67

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 99.33

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน
เทศบาลตำบลลานข่อย อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1.ด้านเวลา	91.33
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	98.89
3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	92.33
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	82.50
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	91.26

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลลานข่อย ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.26



**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลลานข่อย อำเภอบำเพ็ญ จังหวัดพิจิตร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

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
 () อื่น

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลลานข่อยในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการ					
๑.๒ ความรวดเร็ว					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
เทศบาลตำบลลานข่อย