



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
เทศบาลตำบลนาตูน อำเภอนาตูน จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

เทศบาลตำบลนาตูน อำเภอนาตูน
จังหวัดมหาสารคาม

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลนาตูน อำเภอนาตูน จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลนาตูน
อำเภอนาตูน จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบ
ประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลนาตูน
อำเภอนาตูน จังหวัดมหาสารคาม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่า-
ร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลนาตูน อำเภอ
นาตูน จังหวัดมหาสารคาม (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมิน
ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	(๔๖.๖๖)
หญิง	๒๔	(๕๓.๓๓)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ – ๒๕ ปี	๓	(๖.๖๖)
๒๕ – ๓๕ ปี	๑๑	(๒๔.๔๔)
๓๕ – ๖๐ ปี	๑๙	(๔๒.๒๒)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	(๒๖.๖๖)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๕	(๑๑.๑๑)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	(๖.๖๖)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวส.	๑๘	(๔๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๕	(๓๓.๓๓)
ปริญญาโท	๔	(๘.๘๘)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๘	(๑๗.๗๗)
รับจ้าง	๘	(๑๗.๗๗)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒	(๔.๔๔)
รับราชการ	๑๙	(๔๒.๒๒)
ข้าราชการบำนาญ	๘	(๑๗.๗๗)
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
รวม		

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๙๓.๓๓%	๖.๖๖%	-	-
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๘๘.๘๘%	๔.๔๔%	-	-
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๙๗.๗๗%	-	๒.๒๒%	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๙๓.๓๓%	๖.๖๖%	-	-
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๙๕.๕๕%	-	๔.๔๔%	-
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๙๗.๗๗%	๒.๒๒%	-	-
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๙๓.๓๓%	๖.๖๖%	-	-
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๗๗.๗๗%	๒๒.๒๒%	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๗ ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ ลำดับที่สาม คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ, ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ และเรียงตามลำดับ คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘ และสถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลนาโดน โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๑

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้

๗.๒ กำชับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคลากรให้เอาใจใส่งานด้านบริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น สามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างชัดเจน

๗.๓ เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคูน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

๑. ประเภทของการขอใช้บริการ

- ☐ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ☐ งานด้านการศึกษา
- ☐ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ☐ งานด้านรายได้หรือภาษี
- ☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๒. เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

๓. อายุ.....ปี

๔. สถานภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หม้าย/หย่าร้าง

๕. อาชีพ

☐ เกษตรกรรม

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ ว่างาน

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

๖. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย

☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๗. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)

☐ ไม่มีรายได้

☐ ๑- ๕,๐๐๐ บาท

☐ ๕,๐๐๑- ๑๐,๐๐๐ บาท

☐ ๑๐,๐๐๑- ๑๕,๐๐๐ บาท

☐ ๑๕,๐๐๑- ๒๐,๐๐๐ บาท

☐ ๒๐,๐๐๑

บาทขึ้นไป

๘. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด

☐ ๑-๕ ครั้ง/ปี

☐ ๖ -๑๐ ครั้ง/ปี

☐ ๑๑-๑๕ ครั้ง/ปี

☐

มากกว่า ๑๕ ครั้ง/ปี

๙. ช่วงเวลาในการขอรับบริการ

☐ ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.

☐ ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.

☐ ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.

☐ ๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ					
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด					
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ					
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ					
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน					

3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ					
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ					
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ					
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ.....

เทศบาลตำบลนาตูน
 ขอขอบคุณในความร่วมมือ