



สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
การให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ของ
เทศบาลตำบลศิลาदान
อำเภอมนोरมย์ จังหวัดชัยนาท

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและ
 การให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลศิลาदान ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๖๐ คน รายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
❖ ชาย	๒๗	๔๕	
❖ หญิง	๓๓	๕๕	
อายุ			
➤ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๓.๓๓	
➤ ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๙	๓๑.๖๗	
➤ ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๖	๔๓.๓๓	
➤ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๓	๒๑.๖๗	
วุฒิการศึกษา			
● ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๓	๓๘.๓๓	
● มัธยมตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๓	๓๘.๓๓	
● ปริญญาตรี	๑๔	๒๓.๓๔	
● สูงกว่าปริญญาตรี	-		
อาชีพของผู้มารับบริการ			
■ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๙	๔๘.๓๓	
■ ผู้ประกอบการ	๑๖	๒๖.๖๗	
■ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๐	๑๖.๖๗	
■ อื่นๆ โปรดระบุ.....	๕	๘.๓๓	

❖ ตอนที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบเสนอความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๒	๓๒	๖	-	-	๔.๒๗	๘๕.๓๓
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๒	๓๑	๗	-	-	๔.๒๕	๘๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๘	๓๓	๗	๑	๑	๔.๑๐	๘๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๗	๓๔	๙	-	-	๔.๑๓	๘๒.๖๗
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๒	๓๐	๗	๑	-	๔.๒๒	๘๔.๓๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๖	๒๖	๗	๑	-	๔.๒๘	๘๕.๖๗
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๙	๒๔	๗	-	-	๔.๓๗	๘๗.๓๓
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๕	๒๒	๑๐	๓	-	๔.๑๕	๘๓
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๒	๓๑	๖	๑	-	๔.๒๓	๘๔.๖๗
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๒๔	๒๙	๗	-	-	๔.๒๘	๘๕.๖๗
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๑	๓๐	๗	๒	-	๔.๑๗	๘๓.๓๓
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๑	๒๗	๑๐	๒	-	๔.๑๒	๘๒.๓๓
๔.๓ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๒๓	๒๔	๙	๔	-	๔.๒๖	๘๕.๓๓
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๘	๓๔	๗	๑	-	๔.๑๕	๘๓
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๒๐	๓๒	๗	๑	-	๔.๑๘	๘๓.๖๗

ข้อเสนอแนะ

.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. บุคคลากรของเทศบาลตำบลศิลาदान พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยช่วงอายุส่วนมากอยู่ระหว่าง (๔๑ - ๖๐ ปี) ซึ่งมีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าและมีมัธยมตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่าเท่ากันและพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายข้อได้ ดังนี้

➤ ด้านที่ ๑ ด้านเวลา

๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๓๓

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๕

➤ ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๐

๒. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๒.๖๗

๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๔.๓๓

➤ ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕.๖๗

๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๓๓

๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓

๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๔.๖๗

๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕.๖๗

➤ ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๓๓

๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๒.๓๓

๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕.๓๓

๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓

➤ ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

อยู่ในระดับใด ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๖๗

➤ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-ไม่มี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ชน ๕๕๓.๑/๗๐

วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลศิลาดาน

ตามที่เทศบาลตำบลศิลาดานได้สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ นั้น

บัดนี้ งานวิเคราะห์นโยบายและแผนได้รวบรวมและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลศิลาดาน เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ไอรดา

(นางสาวไอรดา บุตรศรี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ลงชื่อ.....

(นางสาวอารีวรรณ ฉิมสุข)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ลงชื่อ.....

(นายศักดิ์เพชร นามสิมมา)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลศิลาดาน

ลงชื่อ.....

(นางสุวรรณณี โตศิลา)

นายกเทศมนตรีตำบลศิลาดาน