

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลหนองโพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๔)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๒๙ คน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ชาย จำนวน ๑๓ คน (๔๔.๘๓%) หญิง จำนวน ๑๖ คน (๕๕.๑๗%)

๒. อายุ

๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒ คน (๖.๙๐%) ๒. ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๘ คน (๒๗.๕๙%)
๓. ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๐ คน (๓๔.๔๘%) ๔. ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๙ คน (๓๑.๐๓%)

๓. การศึกษา

๑. ประถมศึกษา จำนวน ๑๘ คน (๖๒.๐๗%) ๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๘ คน (๒๗.๕๙%)
๓. ปริญญาตรี จำนวน ๓ คน (๑๐.๓๔%) ๔. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน

๔. อาชีพ

๑. เกษตรกร จำนวน ๙ คน (๓๑.๐๓%) ๒. ผู้ประกอบการ จำนวน ๑ คน (๓.๔๕%)
๓. ประชาชน จำนวน ๑๙ คน (๖๕.๕๒%) ๔. องค์กรชุมชน จำนวน - คน
๕. อื่น ๆ จำนวน - คน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๐ คน (๖๘.๙๗%)	๙ คน (๓๑.๐๓%)			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐ คน (๓๔.๔๘%)	๑๙ คน (๖๕.๕๒%)			
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗ คน (๒๔.๑๔%)	๒๒ คน (๗๕.๘๖%)			
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕ คน (๑๗.๒๔%)	๒๔ คน (๘๒.๗๖%)			
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๐ คน (๖๘.๙๗%)	๙ คน (๓๑.๐๓%)			

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๐ คน (๓๔.๔๘%)	๑๙ คน (๖๕.๕๒%)			
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๒ คน (๔๑.๓๘%)	๑๗ คน (๕๘.๖๒%)			
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๘ คน (๒๗.๕๙%)	๑๘ คน (๖๒.๐๗%)	๓ คน (๑๐.๓๔%)		
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๐ คน (๖๘.๙๗%)	๙ คน (๓๑.๐๓%)			
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๑ คน (๓๗.๙๓%)	๑๘ คน (๖๒.๐๗%)			
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๖ คน (๒๐.๖๙%)	๒๓ คน (๗๙.๓๑%)			
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๗ คน (๒๔.๑๔%)	๒๐ คน (๖๘.๙๖%)	๒ คน (๖.๙๐%)		
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕ คน (๑๗.๒๔%)	๒๔ คน (๘๒.๗๖%)			
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๓ คน (๔๔.๘๓%)	๑๓ คน (๔๔.๘๓%)	๓ คน (๑๐.๓๔%)		

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลหนองโพงจะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย
๒. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และเป็นประชาชนทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการ
๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๓ ระดับพอใจ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๓ และมีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจน้อย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๔