

รายงานผลแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



สำรวจและรวบรวมข้อมูลโดยสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลนครแม่สอด

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ ชาย หญิง	๔๐ ๖๐	๔๐ ๖๐	
อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕ ๕๐ ๒๐ ๑๕	๑๕ ๕๐ ๒๐ ๑๕	
วุฒิการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี	๒๐ ๓๕ ๔๐ ๕	๒๐ ๓๕ ๔๐ ๕	
อาชีพ เกษตรกร ผู้ประกอบการ ประชาชนทั่วไป องค์กรต่างๆ	๒๕ ๒๕ ๔๐ ๑๐	๒๕ ๒๕ ๔๐ ๑๐	

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ						ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	
๑.ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๗๘	๒๒	-	-	-	๔.๗๘	๙๕.๖๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕	๕	-	-	-	๔.๙๕	๙๙.๐๐
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การแจ้งขั้นตอนการให้บริการ	๗๒	๒๘	-	-	-	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๒.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	๕๕	๒๓	๒๒	-	-	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๓.๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมการแต่งกาย	๘๐	๒๐	-	-	-	๔.๘	๙๖.๐๐
๓.๒ การให้บริการอย่างสุภาพ	๘๓	๑๗	-	-	-	๔.๘๓	๙๖.๖๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ	๒๓	๗๑	-	-	-	๓.๘๗	๗๖.๖๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายต่างๆ	๖๕	๒๐	-	-	-	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๔.๒ จุดให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม	๒๐	๖๘	๑๒	-	-	๔.๐๘	๘๑.๖๐
๔.๓ ความสะอาด	๘๒	๑๘	-	-	-	๔.๘๒	๙๖.๔๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖๐	๓๕	๕	-	-	๔.๕๕	๙๑.๐๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ด้านที่ ๑ ด้านเวลา

๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนตอนการให้บริการ

๑. การแจ้งขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๐
๒. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๖๐

ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. ความเหมาะสมการแต่งกาย ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐๐
๒. การให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๖๐
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๖.๖๐

ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ความชัดเจนของป้ายต่างๆ
๒. จุดให้บริการมีความสะดวกเหมาะสม
๓. ความสะอาด

ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด

ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๐๐

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรจัดให้มีการประชุมประจำเดือน เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมกับแจ้งปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการของเทศบาล