



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลเมืองชุมเห็ด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย
เทศบาลเมืองชุมเห็ด
ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลเมืองชุมเห็ด ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๑๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๓	๓๙.๐๙
หญิง	๖๗	๖๐.๙๑
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๓.๖๔
อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี	๕๓	๔๘.๑๘
อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๙	๒๖.๓๖
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๔	๒๑.๘๒
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	๒๔	๒๑.๘๒
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕๑	๔๖.๓๖
ปริญญาตรี	๓๑	๒๘.๑๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๓.๖๔
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๘	๗.๒๘
ผู้ประกอบการ	๑๗	๑๕.๔๕
ประชาชนผู้รับบริการ	๘๓	๗๕.๔๕
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐
ค้าขาย	๑	๐.๙๑
พนักงานห้าง	๑	๐.๙๑

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๙๑ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๑๘ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๖ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๕

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๖	๔๗	๙	๖	๒	๓๖
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๖	๔๓	๑๓	๖	๒	๓๖
รวม						๓๖
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดต่อแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๔	๔๕	๘	๒	๑	๔๔

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น มาก่อน ต้องได้รับบริการก่อน	๙๔	๑๒	๔	-	-	๘๕.๔๕
รวม						๘๕.๔๕
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๗	๑๐	๓	-	-	๘๘.๑๘
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	๙๓	๑๕	๒	-	-	๘๔.๕๕
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๙๘	๑๑	๑	-	-	๘๙.๐๙
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	๙๔	๑๔	๒	-	-	๘๕.๔๕
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๙๓	๑๕	๒	-	-	๘๔.๕๕
รวม						๘๖.๓๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๘๗	๑๘	๕	-	-	๗๙.๐๙
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	๘๔	๒๐	๖	-	-	๗๖.๓๖
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๘๒	๒๕	๓	-	-	๗๔.๕๕
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๔	๒๒	๔	-	-	๗๖.๓๖
รวม						๗๖.๕๙
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด ข้อเสนอแนะ.....						

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๑

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๘
รองลงมาการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๕ และการ
จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็น

ร้อยละ ๘๙.๐๙ รองลงมาความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๘ และความ
ซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็น
ร้อยละ ๘๕.๔๕

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย
ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๙ รองลงมา จุด/ช่อง การ
ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๖ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ
คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิด
เป็นร้อยละ ๘๒.๑๙

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
เทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๐.๙๑
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๔.๕๕
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๖.๓๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๖.๕๙
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๒.๑๙

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ของเทศบาลเมืองชุมเห็ดในด้าน
เวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
๘๒.๑๙

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ ปานกลาง

๒ น้อย

๑ น้อยที่สุด



ภาคผนวก

ข้อมูลทั่วไป		ข้อมูลเฉพาะ	
1. ชื่อโครงการ		2. วัตถุประสงค์	
3. ระยะเวลา		4. งบประมาณ	
5. สถานที่		6. ผู้รับผิดชอบ	
7. วิธีการดำเนินงาน		8. ผลลัพธ์	
9. สรุป		10. หมายเหตุ	



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลเมืองชุมเห็ด ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี ☐ 4) 41 - 60 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ
☐ 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ 2) ผู้ประกอบการ
☐ 3) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
☐ 5) อื่นๆ โปรดระบุ

1. ด้านเวลา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	5	4	3	2	1
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
เทศบาลเมืองชุมเห็ด ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์