



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลคงเย็น จังหวัดมุกดาหาร
 ที่ มท ๗๑๘๐๖/๒๘๘ วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๕
 เรื่อง รายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลคงเย็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคงเย็น

ด้วยสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลคงเย็น ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคงเย็น ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลคงเย็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ เทศบาลตำบลคงเย็น จำนวน ๑๗๕ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....
 (นางวรภาพร เสียงล้ำ)
 หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ลงชื่อ ว่าที่ร้อยโท.....
 (วัลย์ชัย ศรีลาศักดิ์)
 หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เห็นควร
 อนุมัติ
 ลงชื่อ.....
 (นายวิวัฒน์ชัย เรชชิงค์)
 ปลัดเทศบาลตำบลคงเย็น

เห็นชอบ
 อนุมัติ
 ลงชื่อ.....
 (นายอุทิน จันทะโสสม)
 นายกเทศมนตรีตำบลคงเย็น

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลคงเข็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ปี ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ๓) ๔๑ - ๖๐ปี ๔) ๖๐ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา
 ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ
 ๑) ผู้ประกอบการ ๒) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร
 ๓) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ๔) อื่นๆ โปรดระบุ/นักเรียน

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๗๕ คน)

๑. เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ เด็กแรกเกิด จำนวน ๓๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๔
๒. เรื่องการชำระภาษีต่างๆ จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๗
๓. เรื่องการขอรับบริการด้านช่าง จำนวน ๒๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๗
๔. เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตต่างๆ จำนวน ๓๑ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗/๑
๕. เรื่องขอความช่วยเหลือกรณีได้รับความเดือดร้อนด้านต่างๆ จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๗๕ คน)

ความพึงพอใจในด้านบริการต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
ด้านเวลา				
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	62.28	37.71	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	58.28	40	1.71	-
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	61.14	34.28	4.57	-
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	40.57	50.28	9.14	-
๕. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	45.71	46.86	7.43	-
๖. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	49.71	44.57	5.71	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๗. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	46.86	46.28	6.86	-
๘. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	52.57	40.57	6.86	-

๙. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	58.28	37.71	4	-
๑๐. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	44.57	47.43	8	-
๑๑. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	61.14	33.14	5.71	-
ด้านอำนวยความสะดวก				
๑๒. บ้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	48.57	45.71	5.71	-
๑๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น	44	48	8	-
๑๔. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	51.43	34.28	14.28	-
๑๕. บ้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	56	28.57	15.43	-
๑๖. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	56	24	20	-
๑๗. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	65.14	21.71	13.14	-

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๗๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	71	40.57	
● หญิง	104	59.43	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	4	2.29	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	81	46.29	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	66	37.71	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	24	13.71	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	25	14.29	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	139	79.43	
● ปริญญาตรี	10	5.71	
● สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.57	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	116	66.29	
● ผู้ประกอบการ	47	26.86	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	8	4.57	
● อื่นๆ ไปรตระบุ นักเรียน	4	2.29	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.43 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.29 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 79.43 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 66.29

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)				\bar{X}	ร้อยละ
	4	3	2	1		
ด้านเวลา						
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	109	66	-	-	3.62	90.57
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	102	70	3	-	3.57	89.14
รวม					7.19	89.86
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	107	60	8	-	3.57	89.14
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	71	88	16	-	3.31	82.86
๕. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	80	82	13	-	3.38	84.57
๖. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	87	78	10	-	3.44	86.00
รวม					13.70	85.64
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๗. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	82	81	12	-	3.40	85.00
๘. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	92	71	12	-	3.46	86.43
๙. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	102	66	7	-	3.54	88.57
๑๐. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	78	83	14	-	3.37	84.14
๑๑. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	107	58	10	-	3.55	88.86
รวม					17.32	86.60
ด้านอำนวยความสะดวก						
๑๒. ป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	85	80	10	-	3.43	85.71
๑๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น	77	84	14	-	3.36	84.00
๑๔. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	90	60	25	-	3.37	84.29
๑๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	98	50	27	-	3.41	85.14
๑๖. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	98	42	35	-	3.36	84.00
๑๗. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	114	38	23	-	3.52	88.00
รวม					20.45	85.19

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด โดยรวม คิดเป็นร้อยละ 90.57 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.14 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 90.57 รองลงมาเป็นการความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.14 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.14 รองลงมาเป็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 86.00 และมีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา คิดเป็นร้อยละ 84.57 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน คิดเป็นร้อยละ 88.86 รองลงมา มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.57 และแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 86.43 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมาป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 85.71 และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 85.14 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 (ดีมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลดงเย็น
อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	89.86
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	85.64
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86.60
4. ด้านอำนวยความสะดวก	85.19
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	85.83

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านของเทศบาลตำบลดงเย็นในด้านเวลา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก ประจำปี พ.ศ.2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา คิดเป็นร้อยละ 89.86

ลงชื่อ.....
(นางวรารพร เสียงล้ำ)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ลงชื่อ ว่าที่ร้อยโท.....
(วัลย์ชัย ศรีลาศักดิ์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เห็นควร
อนุมัติ

ลงชื่อ.....
(นายวิวัฒน์ชัย เรชิวงค์)
ปลัดเทศบาลตำบลดงเย็น

เห็นชอบ
อนุมัติ

ลงชื่อ.....
(นายอุทิน จันทะโสม)
นายกเทศมนตรีตำบลดงเย็น