



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน

ที่ มท ๓๑๘๐๖/๓๙๐

วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลดงเย็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดงเย็น

ด้วยกองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลดงเย็น ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลดงเย็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ เทศบาลตำบลดงเย็น จำนวน ๑๖๒ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....
(นางสาวบุษดี ติดวงพันธ์)
นิติกรชำนาญการ

ลงชื่อ.....
(นายเสกสัน พรหมจันทร์)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ลงชื่อ สิบเอก.....
(บันดิฐ เพียรภายลุน)
ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

เห็นควร
อนุมัติ

ลงชื่อ.....
(นายวิวัฒน์ชัย เรชิวงค์)
ปลัดเทศบาลตำบลดงเย็น

เห็นชอบ
อนุมัติ

ลงชื่อ.....
(นายวิวัฒน์ชัย เรชิวงค์)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลดงเย็น

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

ชาย

หญิง

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี

๒๑ - ๔๐ ปี

๔๑ - ๖๐ ปี

๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร

ผู้ประกอบการ

องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

อื่นๆ โปรดระบุ/นักเรียน

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๖๒ คน)

๑. เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ เด็กแรกเกิด จำนวน ๔๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๔๐
๒. เรื่องการชำระภาษีต่างๆ จำนวน ๒๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๘
๓. เรื่องการขอรับบริการด้านช่าง จำนวน ๓๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๔
๔. เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตต่างๆ จำนวน ๒๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗
๕. เรื่องขอความช่วยเหลือกรณีได้รับความเดือดร้อนด้านต่างๆ จำนวน ๓๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๒

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๖๒ คน)

ความพึงพอใจในด้านบริการต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควรปรับปรุง (ร้อยละ)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	89.51	10.49	-	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	85.19	13.58	1.23	-
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	81.48	18.52	-	-
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	88.89	11.11	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	64.20	35.80	-	-
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	67.28	32.10	0.62	-
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	70.99	27.78	1.23	-
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	77.78	20.99	1.23	-
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	82.72	17.28	-	-
ด้านอำนวยความสะดวก				
๑๐. บ้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	85.80	14.20	-	-
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น	87.04	12.96	-	-
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	69.75	29.01	1.23	-
๑๓. บ้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	85.19	14.81	-	-
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	85.19	14.81	-	-
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	92.59	7.41	-	-

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร
ประชุมประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๖๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	75	46.30	
● หญิง	87	53.70	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	50	30.86	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	60	37.04	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	52	32.10	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	121	74.69	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	30	18.52	
● ปริญญาตรี	11	6.79	
● สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	146	90.13	
● ผู้ประกอบการ	15	9.26	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
● อื่นๆ ไปรตระบุ นักเรียน	1	0.61	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.70 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.04 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 74.69 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 90.13

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)				\bar{X}	ร้อยละ
	4	3	2	1		
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	145	17	-	-	3.90	97.38
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	138	22	2	-	3.84	95.99
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	132	30	-	-	3.81	95.37
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	144	18	-	-	3.89	97.22
รวม					15.44	96.49
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	104	58	-	-	3.64	91.05
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	109	52	1	-	3.67	91.67
๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	115	45	2	-	3.70	92.44
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	126	34	2	-	3.77	94.14
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	134	28	-	-	3.83	95.68
รวม					18.61	93.00
๓. ด้านอำนวยความสะดวก						
๓.๑ ป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	139	23	-	-	3.86	96.45
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น	141	21	-	-	3.87	96.76
๓.๓ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	113	47	2	-	3.69	92.13
๓.๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	138	24	-	-	3.85	96.30
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	138	24	-	-	3.85	96.30
๓.๖ ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	150	12	-	-	3.93	98.15
รวม					23.05	96.02

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านอำนวยความสะดวก ในเรื่องความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม คิดเป็นร้อยละ 98.15 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.38 ตามลำดับ

/ผู้ตอบแบบสอบ...

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.38 รองลงมาเป็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 97.22 และขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 95.99 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน คิดเป็นร้อยละ 95.68 รองลงมาเป็นการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 94.14 และมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.44 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม คิดเป็นร้อยละ 98.15 รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 96.76 และป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.45 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 (ดีมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 3 ด้าน ของเทศบาลตำบลดงเย็น
อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	96.49
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.00
3. ด้านอำนวยความสะดวก	96.02
รวม 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	95.17

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 3 ด้านของเทศบาลตำบลดงเย็นในด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก ประจำปีพ.ศ.2563 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.49

ลงชื่อ.....
นางสาวบุษติ ติตวงพันธ์
นิติกรชำนาญการ

ลงชื่อ.....
(นายเสกสัน พรหมจันทร์)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ลงชื่อ ลีบเอก.....

(บัณฑิตู เพียรภายสุน)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

เห็นควร

อนุมัติ

ลงชื่อ

(นายวิวัฒน์ชัย เรชวงค์)

ปลัดเทศบาลตำบลตงเย็น

เห็นชอบ

อนุมัติ

ลงชื่อ

(นายวิวัฒน์ชัย เรชวงค์)

ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลตงเย็น