



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลเหมืองใหม่

ที่ สส ๕๒๔๐๑/-

วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลเหมืองใหม่

ด้วยเทศบาลตำบลเหมืองใหม่ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่ ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการให้หน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ดังนั้น กองยุทธศาสตร์และงบประมาณจึงขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๙๓ คน รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเปรมยุดา ดอนสนวน)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นางโสภา บุญส่งไพศาล)

ผู้อำนวยการกองการศึกษา รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

(นายธีรวัฒน์ จันทรเสมา)

นายกเทศมนตรีตำบลเหมืองใหม่

(นางจุฬารัตน์ น้าทรัพย์)

ปลัดเทศบาลตำบลเหมืองใหม่

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลเหมืองใหม่ อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)

.....

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่
อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน
๒๕๖๔) โดยสรุปผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่าง ๆ จากเทศบาลตำบลเหมืองใหม่ โดยการสุ่มตัวอย่างและ
เก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๙๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๘	๔๐.๘
หญิง	๕๕	๕๙.๒
รวม	๙๓	๑๐๐.๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓.๒
๒๑ – ๔๐ ปี	๒๖	๒๗.๙
๔๑ – ๖๐ ปี	๓๖	๓๘.๗
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๘	๓๐.๑
รวม	๙๓	๑๐๐.๐๐
๓. การศึกษา		
ประถม	๔๓	๔๖.๒
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	๒๗	๒๙.๐
/เทียบเท่า		
ปริญญาตรี	๒๓	๒๔.๗
อื่น ๆ	-	-
รวม	๙๓	๑๐๐.๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๒๑	๒๒.๕
ผู้ประกอบการ	๑๕	๑๖.๑
ประชาชนผู้รับบริการ	๔๕	๔๘.๓
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร	๙	๙.๖
ชุมชน		
อื่น ๆ	๓	๓.๒
รวม	๙๓	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๖.๖	๕๘.๑	๕.๔	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๓.๓	๖๐.๒	๖.๕	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๐.๔	๗๔.๒	๕.๔	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๘.๗	๕๗.๐	๔.๓	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๔.๘	๔๐.๙	๔.๓	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๕.๒	๔๗.๓	๗.๕	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๗.๖	๕๕.๙	๖.๕	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๕.๕	๕๘.๑	๖.๕	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๗.๓	๓๘.๗	๔.๓	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๕.๕	๔๗.๓	๗.๕	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๖.๖	๕๙.๑	๔.๓	-	-
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๐.๙	๕๒.๗	๖.๕	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๑.๙	๔๙.๕	๘.๖	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๗.๓	๔๕.๒	๗.๕	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อ การให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๔.๑	๕๒.๗	๓.๒	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม คิดเห็นร้อยละ ๙๖.๘ ลำดับที่สอง คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเห็นร้อยละ ๙๔

๗. ข้อเสนอแนะ

ควรปรับปรุงระบบเสียงไร้สาย เนื่องจากมีประชาชนบางส่วนไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์เสียงไร้สาย

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม
เดือน..... พ.ศ.

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

☐

๑) ชาย

☐

๒) หญิง

๒. อายุ

☐

๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี

☐

๒) ๒๑ - ๔๐ ปี

☐

๔) ๔๑ - ๖๐ ปี

☐

๖) ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐

๑) ประถมศึกษา

☐

๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

☐

๓) ปริญญาตรี

☐

๔) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ

☐

๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร

☐

๒) ผู้ประกอบการ

☐

๓) ประชาชนผู้รับบริการ

☐

๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

☐

๕) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด					

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา ๑.
 ๒.
 ข้อเสนอแนะ ๑. ..
 ๒. ..

😊ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้😊