

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลเหมืองใหม่ อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

.....

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่
อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน
๒๕๖๕) โดยสรุปผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่าง ๆ จากเทศบาลตำบลเหมืองใหม่ โดยการสุ่มตัวอย่างและ
เก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๙๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๙	๔๓.๓๓
หญิง	๕๑	๕๖.๖๗
รวม	๙๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕.๕๖
๒๑ – ๔๐ ปี	๒๑	๒๓.๓๓
๔๑ – ๖๐ ปี	๓๙	๔๓.๓๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๕	๒๗.๗๘
รวม	๙๐	๑๐๐.๐๐
๓. การศึกษา		
ประถม	๔๓	๔๗.๗๘
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	๒๕	๒๗.๗๘
/เทียบเท่า		
ปริญญาตรี	๒๒	๒๔.๔๔
อื่น ๆ	-	-
รวม	๙๐	๑๐๐.๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๒๓	๒๕.๕๖
ผู้ประกอบการ	๑๐	๑๑.๑๑
ประชาชนผู้รับบริการ	๔๖	๕๑.๑๑
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๖	๖.๖๗
อื่น ๆ	๕	๕.๕๖
รวม	๙๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๑	๓๐	๑๙	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๑	๒๐	๑๙	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖๗	๒๓	-	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๗๓	๑๗	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๘๐	๑๐	-	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๗๕	๑๕	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๘	๑๒	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๕๔	๑๙	๑๗	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๗	๑๓	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๖	๓๐	๔	-	-

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๑	๑๗	๑๒	-	-
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๗	๖๔	๙	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๔	๖๑	๑๕	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๒	๖๕	๑๓	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ใน ระดับใด	๓๑	๔๒	๑๗	-	-

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจตามรายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๖๕ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๙๐ คน พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการ
ตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙ ลำดับที่สอง คือ ความเต็มใจ
และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ และลำดับที่สาม คือ ความซื่อสัตย์
สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ
๘๕.๕๖

๖. ข้อเสนอแนะ

๑. ให้มีการประชาสัมพันธ์ครอบคลุมและทั่วถึง เช่น การปิดประกาศป้ายประชาสัมพันธ์
การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เป็นต้น
๒. ควรจัดให้มีการประชุมประจำเดือน เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานพร้อม
กับแจ้งปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

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				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
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😊



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลเหมืองใหม่

ที่ สส ๕๒๔๐๕/ -

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเหมืองใหม่

ด้วยเทศบาลตำบลเหมืองใหม่ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่ ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการให้หน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ดังนั้น กองยุทธศาสตร์และงบประมาณจึงขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๙๐ คน รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเปรมยุดา ดอนสนวน)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นางสาวอุไรวรรณ ทางเจน)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

(นางสาวบัณฑิตา มาบัณฑิต)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลเหมืองใหม่

(นายธีรวัฒน์ จันทรเสมา)

นายกเทศมนตรีตำบลเหมืองใหม่