



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักปลัดเทศบาล...เทศบาลตำบลโพธาราม...อำเภอเมืองมุกดาหาร...จังหวัดมุกดาหาร
ที่ มท.๗๕๒๐๑/ ๑๐๕๖ วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๕
เรื่อง...สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
เรียน...นายกเทศมนตรีตำบลโพธาราม (ผ่านปลัดเทศบาล).

ตามที่เทศบาลตำบลโพธาราม สำนักปลัดงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนได้ดำเนินการสำรวจตามแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ การลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, และการลงทะเบียนเพื่อรับเงินอุดหนุนเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ประจำปีพ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้น

บัดนี้งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วโดยได้แจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๕๓ ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน ๕๓ ชุด สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวสมเพียร พิกุลศรี)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

ความเห็น หัวหน้าสำนักปลัด.....

ลงชื่อ

(นางสาวปิยพร บุญรักษ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาล - เพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นายจันทรวีชัย พรหมจันทร์)

ปลัดเทศบาลตำบลโพธาราม

ความเห็นนายกเทศมนตรี - ทราบดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ลงชื่อ

(นายทองออน สิงห์สุ)

นายกเทศมนตรีตำบลโพธาราม

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลโพธิ์ทราย อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 53 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	27	50.94	
• หญิง	26	49.06	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	2	3.77	
• 21-40 ปี	15	28.30	
• 41-60 ปี	30	56.60	
• 60 ปีขึ้นไป	6	11.32	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	39	73.58	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	12	22.64	
• ปริญญาตรี	5	9.43	
• สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	41	77.36	
• ผู้ประกอบการ	2	3.77	
• ประชาชนผู้รับบริการ	10	18.87	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
• อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	

จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 41.51 และการให้บริการตามลำดับ
ก่อนหลังคิดเป็นร้อยละ 73.58 ตามลำดับ

3.ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 79.25 รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมใน
การให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 84.91 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน
ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 94.34 ตามลำดับ

4.ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยความ
สะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 60.38 รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์
บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 69.81 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
คิดเป็นร้อยละ 79.25 ตามลำดับ

5.ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ 3
(ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ เทศบาลตำบลโพธิ์ทราย
อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1.ด้านเวลา	73.59
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	69.81
3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	86.42
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	66.98
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	74.20

จากการสำรวจความพึงใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านของเทศบาลตำบลโพธิ์ทรายในการด้าน
การปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีพ.ศ. 2565 พบว่า
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 68.07

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นางสาวปิยพร บุญรักษ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)ส.อ.....คณะทำงาน

(นกนค์ บุญมีะ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวสมเพียร พิกุลศรี)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ร้อยละ
	5	4	3	2	1	
1.ด้านเวลา						
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	37	10	6	0	69.81
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	41	12	0	0	77.36
รวม						73.59
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0	32	20	1	0	60.38
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	0	40	13	0	0	75.47
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	0	39	12	2	0	73.58
รวม						69.81
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	0	42	11	0	0	79.25
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0	45	8	0	0	84.91
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย เป็นต้น	0	46	7	0	0	86.79
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น	0	53	3	0	0	94.34
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	46	7	0	0	86.79
รวม						86.42
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	0	32	20	1	0	60.38
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	0	27	21	5	0	50.94
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	0	42	10	1	0	79.25
4.4 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	0	41	10	2	0	77.36
รวม						66.98
5.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	11	40	2	0	0	75.41

สรุป

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 69.81 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 77.36 ตามลำดับ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 60.38 รองลงมาเป็นการ

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลโพธาราม อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		✓			
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ		✓			
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ		✓			
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้		✓			
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน		✓			
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ		✓			
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ		✓			
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย เป็นต้น			✓		
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น			✓		
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ			✓		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ				✓	
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก				✓	
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์				✓	
4.4 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ		✓			
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	✓				

ข้อเสนอแนะ.....
.....

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลโพธาราม อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
4.4 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ					
5.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ.....