



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลคำป่าหลาย อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย
สำนักปลัดเทศบาลตำบลคำป่าหลาย
ตำบลคำป่าหลาย อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลคำป่าหลาย อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๑๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๑	๔๖.๓๖
หญิง	๕๙	๕๓.๖๔
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๔.๕๕
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๑๒	๑๐.๙๑
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๐	๑๘.๑๘
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๓๕	๓๑.๘๒
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๒๓	๒๐.๙๑
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๑๕	๑๓.๖๔
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๗	๓๓.๖๔
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๔๐	๓๖.๓๖
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๕	๔.๕๕
ปริญญาตรี	๒๖	๒๓.๖๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๘๒
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๖	๕.๔๕
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๔	๓.๖๔
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๒๐	๑๘.๑๘
รับจ้าง	๓๐	๒๗.๒๗
นักเรียน/นักศึกษา	๕	๔.๕๕
เกษตรกร	๔๕	๔๐.๙๑
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๑

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการ	๑๐๐	๗	๓	-	-	๙๐.๙๑
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕	๑๑	๔	-	-	๘๖.๓๖
รวม						๘๘.๖๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๙๗	๘	๕	-	-	๘๘.๑๘
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐๐	๔	๖	-	-	๙๐.๙๑
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๙๔	๗	๙	-	-	๘๕.๔๕
รวม						๘๘.๑๘
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๖	๓	๑๑	-	-	๘๗.๒๗
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๗	๖	๗	-	-	๘๘.๑๘
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๙๐	๑๗	๓	-	-	๘๑.๘๒
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๕	๑๐	๕	-	-	๘๖.๓๖
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๘	๑๐	๒	-	-	๘๙.๐๙
รวม						๘๖.๕๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๐๐	๖	๔	-	-	๙๐.๙๑
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐๒	๗	๑	-	-	๙๒.๗๓
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๙๙	๗	๔	-	-	๙๐.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐๐	๘	๒	-	-	๙๑.๑๓
รวม						๙๑.๑๙
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๙๙	๕	๖	-	-	๙๐.๐๐
รวม						๙๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๓ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๘ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๔ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๑ รองลงมาการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๘ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๕ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๙ รองลงมาความเต็มใจและความพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๘ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๖ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๔ ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๓ รองลงมาความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๑ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
เทศบาลตำบลคำป่าหลาย อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๘.๖๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๘.๑๘
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๖.๕๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๑.๑๙
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๘.๖๓

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ของเทศบาลตำบลคำป่าหลาย ด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๓

*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลคำป่าหลาย อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐ – ๓๐ ปี ☐ ๓๑ – ๔๐ ปี
 ☐ ๔๑ – ๕๐ ปี ☐ ๕๑ – ๖๐ ปี ☐ มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี
 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
๔. อาชีพหลัก ☐ รับราชการ ☐ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 ☐ รับจ้าง ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ เกษตรกร
 ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์รปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๑. ด้านเวลา	๕	๔	๓	๒	๑
๑.๑ การให้บริการ					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
เทศบาลตำบลคำป่าหลาย