



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลพรหมานิคม.....

ที่ สน.๕๒๒๐๑/..... วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒.....

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
เทศบาลตำบลพรหมานิคม อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพรหมานิคม

ตามที่เทศบาลตำบลพรหมานิคม สำนักงานปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เทศบาลตำบลพรหมานิคม อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายกฤษณะ หลอดเณร)
นิติกร

(ลงชื่อ).....

(นางชนิษฐา สุดเสนห์)
รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ).....

(นายทวีศิลป์ สุดเสนห์)
ปลัดเทศบาลตำบลพรหมานิคม

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลพรหมานิคม

(ลงชื่อ).....

(นายธานีวัฒน์ โมรราชภูร์)
นายกเทศมนตรีตำบลพรหมานิคม

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลพรหมานิคม

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานิคม อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๑	๕๑.๐๐
หญิง	๔๙	๔๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน ๕๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๑.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐

ส่วนที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๑๓	๑๓.๐๐
อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี	๓๕	๓๕.๐๐
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
อายุ ๔๑ ปี ขึ้นไป	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และอายุ ๔๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐

ส่วนที่ ๓ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม.

รายได้	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕๐๐ บาท/เดือน	๑๕	๑๕.๐๐
๕๐๐๑ - ๑๐๐๐๐ บาท/เดือน	๒๐	๒๐.๐๐
๑๐๐๐๑ - ๑๕๐๐๐ บาท/เดือน	๒๐	๒๐.๐๐
๑๕๐๐๑ - ๒๐๐๐๐ บาท/เดือน	๒๐	๒๐.๐๐
สูงกว่า ๒๐๐๐๑ บาท/เดือน	๒๕	๒๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ รายได้ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ รายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ รายได้ ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และรายได้ ๒๐,๐๐๑ บาท/เดือน จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ส่วนที่ ๔ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๓	๑๓.๐๐
เกษตรกร	๓๕	๓๕.๐๐
รับจ้าง	๓๐	๓๐.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจ	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ อาชีพรับจ้างจำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจจำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐

ส่วนที่ ๕ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๕	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษา	๓๕	๓๕.๐๐
ปริญญาตรีขึ้นไป	๔๐	๔๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาจำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ และระดับปริญญาตรีขึ้นไปจำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

ข้อความ	พอใจ มาก ที่สุด (๕)	พอใจ มาก (๔)	พอใจ ปาน กลาง (๓)	พอใจ น้อย (๒)	พอใจ น้อย ที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	๑๙	๗๓	๘	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลา การให้บริการมีความ เหมาะสม	๒๔	๖๔	๒๒	๐	๐	๔.๔๒	มาก
๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๒๓	๖๑	๑๖	๐	๐	๔.๐๗	มาก
๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มี ความเสมอภาคเท่า เทียมกัน)	๔๑	๕๒	๗	๐	๐	๔.๓๔	มาก
๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการ บริการ แต่ ละขั้นตอน	๓๔	๕๕	๑๑	๐	๐	๔.๒๓	มาก
๖. ระยะเวลาการให้บริการมี ความ เหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของ ผู้รับบริการ	๒๖	๖๖๐๘	๐	๐	๐	๔.๑๘	มาก
รวม						๔.๒๓	มาก
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาท ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๕	๕๕	๑๐	๐	๐	๔.๒๕	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่ง กาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๐	๕๕	๕	๐	๐	๔.๓.๕	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๒๙	๕๓	๑๗	๑	๐	๔.๑	มาก
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อ สงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๓๗	๒๘	๓๕	๐	๐	๔.๐๒	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดย ไม่เลือกปฏิบัติไม่รับ สินบนไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๑	๓๕	๓๔	๐	๐	๓.๙๗	มาก

๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก
๗ . มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๓๕	๕๘	๗	๐	๐	๔.๒๘	มาก
๘ . ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ เว็บไซต์	๒๐	๖๑	๑๙	๐	๐	๔.๐๑	มาก

คามือและเอกสารการให้ความรู้							
รวม						๔.๑๔	มาก
๓. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๗	๖๕	๗	๑	๐	๔.๑๐	มาก
๒.การจัดสถานที่อุปกรณ์ความเป็นระเบียบความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นั่งคอยรับบริการ	๒๓	๖๕	๑๒	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๔	๖๔	๒๐	๒	๐	๓.๘๖	มาก
๔. ด้านการบริหารจัดการ							
๔.๑ การตอบสนองและแก้ไข ปัญหาในโครงการเร่งด่วน	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลพรหมานิคม ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘



ประกาศเทศบาลตำบลพรหมานิคม
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลพรหมานิคม

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖
เทศบาลตำบลพรหมานิคม จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลพรหมานิคม และได้สรุปผล
การประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว

เทศบาลตำบลพรหมานิคม จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายธานีวัฒน์ โมรราราชฎูร์)
นายกเทศมนตรีตำบลพรหมานิคม