



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลพรหมานิคม.....

ที่ สน.๕๒๒๐๑/..... วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๕.....

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕  
เทศบาลตำบลพรหมานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพรหมานิคม

ตามที่เทศบาลตำบลพรหมานิคม สำนักงานปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เทศบาลตำบลพรหมานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวชไมพร เพ็งสว่าง)  
นิติกรปฏิบัติการ

(นางแสงมณี ดีโคตร)  
หัวหน้าฝ่ายปกครอง

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลฯ

.....  
.....  
.

(นายศรฤทธิ์ ดาบพลอ่อน)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดเทศบาลฯ.....  
.....



(นางกัญญารัตน์ อุปสิทธิ์)  
รองปลัดเทศบาลตำบลพรหมนิคม  
รักษาราชการแทน  
ปลัดเทศบาลตำบลพรหมนิคม

ความเห็นของนายกเทศมนตรีฯ.....  
.....



(นายประสพโชค เทศรุ่งเรือง)  
นายกเทศมนตรีตำบลพรหมนิคม

### สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลพรณานิคม

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลพรณานิคม อำเภอพรณานิคม จังหวัดสกลนคร สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

| เพศ  | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|------|-----------|--------|
| ชาย  | ๔๓        | ๔๓.๐๐  |
| หญิง | ๕๗        | ๕๗.๐๐  |
| รวม  | ๑๐๐       | ๑๐๐.๐๐ |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน ๔๓ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔๓.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐

ส่วนที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

| อายุ              | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|-------------------|-----------|--------|
| อายุไม่เกิน ๒๐ ปี | ๑๐        | ๑๐.๐๐  |
| อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี   | ๓๐        | ๓๐.๐๐  |
| อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี   | ๔๕        | ๔๕.๐๐  |
| อายุ ๖๑ ปี ขึ้นไป | ๑๕        | ๑๕.๐๐  |
| รวม               | ๑๐๐       | ๑๐๐.๐๐ |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ และอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐

ส่วนที่ ๓ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

| อาชีพ                 | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|-----------|--------|
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ๑๐        | ๑๐.๐๐  |
| เกษตรกร               | ๓๐        | ๓๐.๐๐  |
| รับจ้าง               | ๑๐        | ๑๐.๐๐  |
| ค้าขาย/ธุรกิจ         | ๒๕        | ๒๕.๐๐  |
| นักเรียนนักศึกษา      | ๒๕        | ๒๕.๐๐  |
| รวม                   | ๑๐๐       | ๑๐๐.๐๐ |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ อาชีพรับจ้างจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจจำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ และอาชีพนักเรียนนักศึกษา ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ส่วนที่ ๔ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ระดับการศึกษา          | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|------------------------|-----------|--------|
| ประถมศึกษา             | ๔๐        | ๔๐.๐๐  |
| มัธยมศึกษา             | ๓๐        | ๓๐.๐๐  |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | ๑๐        | ๑๐.๐๐  |
| ปริญญาตรีขึ้นไป        | ๒๐        | ๒๐.๐๐  |
| รวม                    | ๑๐๐       | ๑๐๐.๐๐ |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาจำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และระดับปริญญาตรีขึ้นไปจำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

| ข้อความ                                                                                               | พอใจ<br>มาก<br>ที่สุด (๕) | พอใจ<br>มาก (๔) | พอใจ<br>ปาน<br>กลาง<br>(๓) | พอใจ<br>น้อย<br>(๒) | พอใจ<br>น้อย<br>ที่สุด (๑) | ค่าเฉลี่ย   | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------|----------------------------|---------------------|----------------------------|-------------|--------------------------|
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                              |                           |                 |                            |                     |                            |             |                          |
| ๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน<br>และมีความ คล่องตัว                                         | ๑๙                        | ๗๓              | ๘                          | ๐                   | ๐                          | ๔.๑๑        | มาก                      |
| ๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลา<br>การให้บริการมีความ เหมาะสม                                    | ๒๔                        | ๖๔              | ๒๒                         | ๐                   | ๐                          | ๔.๔๒        | มาก                      |
| ๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ<br>แนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ                                     | ๒๓                        | ๖๑              | ๑๖                         | ๐                   | ๐                          | ๔.๐๗        | มาก                      |
| ๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ<br>ให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มี<br>ความเสมอภาคเท่า เทียมกัน) | ๔๑                        | ๕๒              | ๗                          | ๐                   | ๐                          | ๔.๓๔        | มาก                      |
| ๕ ความสะดวกที่ได้รับความ การบริการ แต่<br>ละขั้นตอน                                                   | ๓๔                        | ๕๕              | ๑๑                         | ๐                   | ๐                          | ๔.๒๓        | มาก                      |
| ๖. ระยะเวลาการให้บริการมี ความ<br>เหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของ<br>ผู้รับบริการ                        | ๒๖                        | ๖๖๐๘            | ๐                          | ๐                   | ๐                          | ๔.๑๘        | มาก                      |
| <b>รวม</b>                                                                                            |                           |                 |                            |                     |                            | <b>๔.๒๓</b> | <b>มาก</b>               |
| <b>๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>                                                              |                           |                 |                            |                     |                            |             |                          |
| ๑. ความสุภาพ กิริยามารยาท ของ<br>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                              | ๓๕                        | ๕๕              | ๑๐                         | ๐                   | ๐                          | ๔.๒๕        | มาก                      |
| ๒. ความเหมาะสมในการแต่ง กาย บุคลิก<br>ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                         | ๔๐                        | ๕๕              | ๕                          | ๐                   | ๐                          | ๔.๓.๕       | มาก                      |

|                                                                                                                |    |    |    |   |   |      |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|---|---|------|-----|
| ๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่                                         | ๒๙ | ๕๓ | ๑๗ | ๑ | ๐ | ๔.๑  | มาก |
| ๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้         | ๓๗ | ๒๘ | ๓๕ | ๐ | ๐ | ๔.๐๒ | มาก |
| ๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ | ๓๑ | ๓๕ | ๓๔ | ๐ | ๐ | ๓.๙๗ | มาก |

|                                                                       |    |    |    |   |   |      |     |
|-----------------------------------------------------------------------|----|----|----|---|---|------|-----|
| ๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ   | ๓๔ | ๔๙ | ๑๗ | ๐ | ๐ | ๔.๑๗ | มาก |
| ๗ . มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย | ๓๕ | ๕๘ | ๗  | ๐ | ๐ | ๔.๒๘ | มาก |
| ๘ . ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คามือและเอกสารการให้ความรู้      | ๒๐ | ๖๑ | ๑๙ | ๐ | ๐ | ๔.๐๑ | มาก |

|     |  |  |  |  |  |      |     |
|-----|--|--|--|--|--|------|-----|
| รวม |  |  |  |  |  | ๔.๑๔ | มาก |
|-----|--|--|--|--|--|------|-----|

### ๓. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก

|                                                                                                                |    |    |    |   |   |      |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|---|---|------|-----|
| ๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                                          | ๒๗ | ๖๕ | ๗  | ๑ | ๐ | ๔.๑๐ | มาก |
| ๒.การจัดสถานที่อุปกรณ์ความเป็นระเบียบความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นึ่งคอยรับบริการ | ๒๓ | ๖๕ | ๑๒ | ๐ | ๐ | ๔.๑๑ | มาก |
| ๓. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม                                                                         | ๑๔ | ๖๔ | ๒๐ | ๒ | ๐ | ๓.๘๖ | มาก |

### ๔. ด้านการบริหารจัดการ

|                                               |    |    |    |   |   |      |     |
|-----------------------------------------------|----|----|----|---|---|------|-----|
| ๔.๑ การตอบสนองและแก้ไข ปัญหาในโครงการเร่งด่วน | ๓๔ | ๔๙ | ๑๗ | ๐ | ๐ | ๔.๑๗ | มาก |
|-----------------------------------------------|----|----|----|---|---|------|-----|

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลพรหมานิคม ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘