



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลพรหมานิคม

ที่ สน ๕๒๒๑๑/๐๒๓

วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลพรหมานิคม อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพรหมานิคม

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....
(นางสาวชไมพร เพ็งสว่าง)
นิติกร

(ลงชื่อ).....
(นายศรฤทธิ์ ดาบพลอ่อน)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ).....
(นางกัญญารัตน์ อุปสิทธิ์)
รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลพรหมานิคม

(ลงชื่อ).....
(นายประสพโชค เทศรุ่งเรือง)
นายกเทศมนตรีตำบลพรหมานิคม

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลพรณานิคม
การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบล
พรณานิคม อำเภอพรณานิคม จังหวัดสกลนคร จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๓	๓๓
หญิง	๖๗	๖๗
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๐

ส่วนที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	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 ปี ขึ้นไป 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	๓๕	๓๕.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๐	๑๐.๐๐
ปริญญาตรีขึ้นไป	๑๕	๑๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาจำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และระดับปริญญาตรีขึ้นไปจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน
ตารางที่ ๕ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายข้อ

ข้อความ	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๙	๗๓	๘	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๔	๖๔	๒๒	๐	๐	๔.๔๒	มาก
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๓	๖๑	๑๖	๐	๐	๔.๐๗	มาก
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๑	๕๒	๗	๐	๐	๔.๓๔	มาก
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับความบริการแต่ละขั้นตอน	๓๔	๕๕	๑๑	๐	๐	๔.๒๓	มาก
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๖	๖๖	๐	๐	๐	๔.๐๑๘	มาก
รวม						๔.๒๓	มาก

ข้อความ	พอใจ มาก ที่สุด (๕)	พอใจ มาก (๔)	พอใจ ปาน กลาง (๓)	พอใจ น้อย (๒)	พอใจ น้อย ที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาท ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๕	๕๕	๑๐	๐	๐	๔.๒๕	มาก
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	๔๐	๕๕	๕	๐	๐	๔.๓๕	มาก
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	๒๙	๕๓	๑๗	๑	๐	๔.๑	มาก
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถใน การให้บริการ เช่นการตอบคำถามคำ ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ไข ปัญหาได้	๓๗	๒๘	๓๕	๐	๐	๔.๐๒	มาก
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดย ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ ในทาง มิชอบ ฯลฯ	๓๑	๓๕	๓๔	๐	๐	๓.๙๗	มาก
๒.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความ เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก
๒.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๓๕	๕๘	๗	๐	๐	๔.๒๘	มาก
๒.๘ ความพึงพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ ความรู้	๒๐	๖๑	๑๙	๐	๐	๔.๐๑	มาก
รวม						๑.๑๔	มาก

ข้อความ	พอใจ มาก ที่สุด (๕)	พอใจ มาก (๔)	พอใจ ปาน กลาง (๓)	พอใจ น้อย (๒)	พอใจ น้อย ที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
๓. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๗	๖๕	๗	๑	๐	๔.๑๐	มาก
๓.๒ การจัดสถานที่อุปกรณ์ความเป็นระเบียบความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นึ่งคอยรับบริการ	๒๓	๖๕	๑๒	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๔	๖๔	๒๐	๒	๐	๓.๘๖	มาก
๔.ด้านการบริหารจัดการ							
๔.๑ การตอบสนองและแก้ไข ปัญหาในโครงการเร่งด่วน	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก

จากตารางที่ ๕ พบว่าความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลพรหมานิคม ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘