

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่าง  
เทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๕)**

.....

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้  
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย  
ตอนที่ ๓ สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะ

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย จำนวนทั้งสิ้น ๒๐ คน ที่มาใช้บริการกองช่างเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ( เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๕ )

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ( เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๕ ) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๗	(๓๕.๐๐)
หญิง	๑๓	(๖๕.๐๐)
<b>รวม</b>	<b>๒๐</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>
<b>๒. อายุระหว่าง</b>		
ไม่เกิน ๒๐ ปี	๐	(๐.๐๐)
๒๑ - ๓๐ ปี	๐	(๐.๐๐)
๓๑ - ๔๐ ปี	๔	(๒๐.๐๐)
๔๑ - ๕๐ ปี	๕	(๒๕.๐๐)
๕๑ ปีขึ้นไป	๑๑	(๕๕.๐๐)
<b>รวม</b>	<b>๒๐</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>
<b>๓. อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๔	(๒๐.๐๐)
เกษตรกร	๖	(๓๐.๐๐)
รับจ้าง	-	-
ค้าขาย/ธุรกิจ	๑๐	(๕๐.๐๐)
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๐</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>
<b>๔. รายได้</b>		
ต่ำกว่า ๕,๐๐ บาท/เดือน	-	-
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๑	(๕.๐๐)
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๔	(๒๐.๐๐)
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๔	(๒๐.๐๐)
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๑๑	(๕๕.๐๐)
<b>รวม</b>	<b>๒๐</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>
<b>๕. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๕	(๒๕.๐๐)
มัธยมศึกษา	๒	(๑๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๓	(๖๕.๐๐)
<b>รวม</b>	<b>๒๐</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคมที่แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๕.๐๐ รองลงมาเป็นเพศชายร้อยละ ๓๕.๐๐ ส่วนใหญ่อายุตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ รองลงมาอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ผลวิเคราะห์ด้านอาชีพ พบว่าผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคมส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาคือเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐

ผลวิเคราะห์ด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคมส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ รองลงมาคือระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ผลวิเคราะห์ด้านรายได้ พบว่าผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคมส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๐

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม โดยแสดงค่าร้อยละ

รายละเอียดกิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด
<b>๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	-	๑๘ (๙๐)	๒ (๑๐)	-	-
๑.๒ ความเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	-	๑๙ (๙๕)	๑ (๕)	-	-
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	-	๒๐ (๑๐๐)	-	-	-
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	-	๒๐ (๑๐๐)	-	-	-
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	-	๒๐ (๑๐๐)	-	-	-
<b>๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	๒๐ (๑๐๐)	-	-	-
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	๒๐ (๑๐๐)	-	-	-
๒.๓ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	๒๐ (๑๐๐)	-	-	-

รายละเอียดกิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด
๒.๔ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	-	๒๐ (๑๐๐)	-	-	-
๒.๕ เจ้าหน้าที่การให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒๐ (๑๐๐)	-	-	-	-
<b>๓. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	-	๒๐ (๑๐๐)	-	-	-
๓.๒ การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ		๑๒ (๖๐)	๘ (๔๐)		
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	-	๒๐ (๑๐๐)	-	-	-
๓.๔ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	-	๒๐ (๑๐๐)	-	-	-
๓.๕ "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ เช่น แบบแปลน บ้านมาตรฐาน แบบคำขออนุญาตต่างๆ	-	๒๐ (๑๐๐)	-	-	-
<b>๔. ด้านบริการให้การจัดการ</b>					
๔.๑ การตอบสนองและแก้ไขปัญหาในโครงการเร่งด่วน	-	๒๐ (๑๐๐)	-	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม พบว่ารายละเอียดของกิจกรรมที่

ผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม มีความพึงพอใจมากที่สุด

- เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับมากไปหาน้อยดังนี้

- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

- ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

- ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

- ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

- ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

- ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ เช่น แบบแปลนบ้านมาตรฐาน แบบคำขออนุญาตต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- การตอบสนองและแก้ไขปัญหาในโครงการเร่งด่วน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- ความเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๕
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๙๐
- การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐

## ๖. สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังขม อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๕) โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจมาก

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังขม
- อยากให้มีการเขียนแบบแปลนบ้านฟรี
  - ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ ของงานกองช่างให้มากกว่านี้
  - ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากกว่านี้ในการจัดทำโครงการต่าง ๆ

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม  
อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

คำชี้แจง

๑. แบบสำรวจนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและ  
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการที่ท่านได้รับให้ดียิ่งขึ้น

๒. แบบสำรวจนี้มีทั้งหมด ๓ ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัด  
หนองคาย

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓. ในการนี้ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบคำถามทุกข้อ โดยทาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับ  
ข้อเท็จจริงหรือระดับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

**พอใจมากที่สุด** หมายถึง ท่านคิดว่าลักษณะการให้บริการนั้นดีทุกครั้ง

**พอใจมาก** หมายถึง ท่านคิดว่าลักษณะการให้บริการนั้นส่วนใหญ่ดี

**พอใจปานกลาง** หมายถึง ท่านคิดว่าลักษณะการให้บริการนั้นบางครั้งดี บางครั้งไม่ดีบ้างพอ ๆ กัน

**พอใจน้อย** หมายถึง ท่านคิดว่าลักษณะการให้บริการนั้นส่วนใหญ่ไม่ค่อยดี

**พอใจน้อยที่สุด** หมายถึง ท่านคิดว่าลักษณะการให้บริการนั้นไม่ดีเลยหรือยังใช้ไม่ได้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับสถานภาพปัจจุบันของท่าน

๑. ชุมชน .....

๒. เพศ  ชาย  หญิง

๓. อายุ  ไม่เกิน ๒๐ ปี  ๒๑ - ๓๐ ปี  
 ๓๑ - ๔๐ ปี  ๔๑ - ๕๐ ปี  
 ตั้งแต่ ๕๑ ปี ขึ้นไป

๔. รายได้  ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน  ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน  
 ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน  ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน  
 สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน

๕. อาชีพ  รับราชการ / พนักงานของรัฐ  เกษตร  รับจ้าง  
 ค้าขาย / ธุรกิจ  อื่น ๆ (ระบุ)

๖. ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปริญญาตรีขึ้นไป

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

รายละเอียดกิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๑.๒ ความเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน					
<b>๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

รายละเอียดกิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๓ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
๒.๕ เจ้าหน้าที่การให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>๓. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๓.๒ การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๓.๔ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
๓.๕ "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ เช่น แบบแปลน บ้านมาตรฐาน แบบคำขออนุญาตต่างๆ					
<b>๔. ด้านบริการให้การจัดการ</b>					
๔.๑ การตอบสนองและแก้ไขปัญหาในโครงการเร่งด่วน					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม

.....

.....

.....

.....

กองช่างเทศบาลตำบลสังคม  
ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม