



รายงานผลความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการงานกองช่าง
ประจำปี ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลสังคม

อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่าง
เทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 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

ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๖) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------|-----------|-----------------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๑๑ | (๔๕.๘๓) |
| หญิง | ๑๔ | (๕๔.๑๗) |
| รวม | ๒๕ | (๑๐๐.๐๐) |
| ๒. อายุระหว่าง | | |
| ไม่เกิน ๒๐ ปี | ๐ | (๐.๐๐) |
| ๒๑ - ๓๐ ปี | ๐ | (๐.๐๐) |
| ๓๑ - ๔๐ ปี | ๓ | (๑๒.๕๐) |
| ๔๑ - ๕๐ ปี | ๔ | (๑๖.๖๗) |
| ๕๑ ปีขึ้นไป | ๑๗ | (๗๐.๘๓) |
| รวม | ๒๕ | (๑๐๐.๐๐) |
| ๓. อาชีพ | | |
| รับราชการ/พนักงานของรัฐ | ๕ | (๒๐.๘๓) |
| เกษตรกร | ๑๕ | (๖๒.๕๐) |
| รับจ้าง | - | - |
| ค้าขาย/ธุรกิจ | ๔ | (๑๖.๖๗) |
| อื่นๆ | - | - |
| รวม | ๒๕ | (๑๐๐.๐๐) |
| ๔. รายได้ | | |
| ต่ำกว่า ๕,๐๐ บาท/เดือน | ๘ | (๓๓.๓๓) |
| ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน | ๖ | (๒๕.๐๐) |
| ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน | ๒ | (๘.๓๓) |
| ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน | ๔ | (๑๖.๖๗) |
| สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน | ๕ | (๒๐.๐๐) |
| รวม | ๒๕ | (๑๐๐.๐๐) |
| ๕. การศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | ๑๒ | (๕๐.๐๐) |
| มัธยมศึกษา | ๗ | (๒๘.๑๗) |
| ปริญญาตรี | ๕ | (๒๐.๘๓) |
| รวม | ๒๕ | (๑๐๐.๐๐) |

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคมที่แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๔.๑๗ รองลงมาเป็นเพศชายร้อยละ ๔๕.๘๓ ส่วนใหญ่อายุตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๓ รองลงมามีอายุระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗และอายุระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

ผลวิเคราะห์ด้านอาชีพ พบว่าผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคมส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ รองลงมารับราชการ/พนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓ และประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

ผลวิเคราะห์ด้านรายได้ พบว่าผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคมส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า ๕,๐๐ บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐,รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน,สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓

ผลวิเคราะห์ด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคมส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗ และระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม โดยแสดงค่าร้อยละ

| รายละเอียดกิจกรรม | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---------------|-------------|------|---------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยสุด |
| ๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | - | ๒๓ (๙๕.๘๓) | ๑ (๔.๑๗) | - | - |
| ๑.๒ ความเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม | - | ๒๓ (๙๕.๘๓) | ๑ (๔.๑๗) | - | - |
| ๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | - | ๒๔ (๑๐๐) | - | - | - |
| ๑.๔ ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | - | ๒๔ (๑๐๐) | - | - | - |
| ๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน | - | ๒๔ (๑๐๐) | - | - | - |
| ๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| ๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | - | ๒๔ (๑๐๐) | - | - | - |
| ๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | - | ๒๔ (๑๐๐) | - | - | - |
| ๒.๓ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | - | ๒๔ (๑๐๐) | - | - | - |
| ๒.๔ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ | - | ๒๔ (๑๐๐) | - | - | - |
| ๒.๕ เจ้าหน้าที่การให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ | ๒๔ (๑๐๐) | - | - | - | - |
| ๓. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | - | ๒๔ (๑๐๐) | - | - | - |
| ๓.๒ การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | | ๒๒ (๙๖.๖๗) | ๒ (๘.๓๓) | | |
| ๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | - | ๒๔ (๑๐๐) | - | - | - |

| | | | | | |
|---|---|-------------|---|---|---|
| ๓.๔ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | - | ๒๔ (๑๐๐) | - | - | - |
| ๓.๕ "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ เช่น แบบแปลนบ้านมาตรฐาน แบบคำขออนุญาตต่างๆ | - | ๒๔ (๑๐๐) | - | - | - |
| ๔. ด้านบริการให้การจัดการ | | | | | |
| ๔.๑ การตอบสนองและแก้ไขปัญหาในโครงการเร่งด่วน | - | ๒๔ | - | - | - |
| | | (๑๐๐) | | | |

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม พบว่ารายละเอียดของกิจกรรมที่ผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม **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 คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ 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
- การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๓
- ความเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๓

๕. สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจมาก

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม
- อยากรให้มีการเขียนแบบแปลนบ้านฟรี
 - ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ ของงานกองช่างให้มากกว่านี้
 - ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากกว่านี้ในการจัดทำโครงการต่าง ๆ

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม
อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย**

.....

คำชี้แจง

๑. แบบสำรวจนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการที่ท่านได้รับให้ดียิ่งขึ้น

๒. แบบสำรวจนี้มีทั้งหมด ๓ ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓. ในการนี้ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบคำถามทุกข้อ โดยทาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือระดับความคิดเห็นของท่าน 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 |
| ๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | | | | | |
| ๑.๒ ความเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม | | | | | |
| ๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | | | | | |
| ๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน | | | | | |
| ๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 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 | | | | | |
| ๓. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 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 | | | | | |
| ๔. ด้านบริการให้การจัดการ | | | | | |
| ๔.๑ การตอบสนองและแก้ไขปัญหาในโครงการเร่งด่วน | | | | | |

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลสังคม

.....

.....

.....

.....

กองช่างเทศบาลตำบลสังคม
ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม