



ผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการ

งานกองช่าง
เทศบาลตำบลนาแว
อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ
ประจำปี ๒๕๖๑

โทรศัพท์/โทรสาร : ๐ ๔๕๕๒ ๕๘๖๔

เว็บไซต์ : www.nawang.go.th

คำนำ

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุน ส่งเสริมและกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนสามารถที่จะปกครองบริหารจัดการ งบประมาณและทรัพยากรต่างๆ ของท้องถิ่นด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ในระดับท้องถิ่น โดยภาครัฐบาลทำหน้าที่กำกับดูแลให้เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ดังนั้นการพัฒนาท้องถิ่นโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ จะสัมฤทธิ์ผลการพัฒนาได้จะต้องอาศัยองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเข้มแข็ง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงกำหนด กระบวนการในการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในมิติต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ พัฒนางานด้านต่างๆ รองรับบริการบริการประชาชนและพัฒนาท้องถิ่นตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ มากยิ่งขึ้น

สำนักปลัดเทศบาล ได้ตระหนักถึงบทบาทในการให้บริการแก่ประชาชน จึงได้ดำเนินการจัดทำ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่าง เทศบาลตำบลนาวัง อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในเชิงพัฒนาแก่เทศบาลตำบลนาวัง ต่อไป

สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลนาวัง

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่าง
เทศบาลตำบลนาวัง อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลนาวัง อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลนาวัง
อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ

ตอนที่ ๓ สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะ

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลตำบลนาวัง อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ จากการสุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๑๔๐ ครั้วเรือน กระจายตัวทั่วทั้ง ๑๑ ชุมชน ที่เก็บรวบรวมผลการสำรวจได้ทั้งสิ้นจำนวน ๑๔๐ ครั้วเรือน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลนาวัง อำเภอเมือง
จังหวัดอำนาจเจริญ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่าง เทศบาลตำบลนาวัง อำเภอเมือง
จังหวัดอำนาจเจริญ คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลนาวัง อำเภอเมือง
จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๓	(๓๐.๗๐)
หญิง	๙๗	(๖๙.๓๐)
รวม	๑๔๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ไม่เกิน ๒๐ ปี	๖	(๐๔.๓๐)
๒๑ – ๓๐ ปี	๒๓	(๑๖.๔๐)
๓๑ – ๔๐ ปี	๓๘	(๒๗.๑๐)
๔๑ – ๕๐ ปี	๓๖	(๒๕.๗๐)
๕๑ ปีขึ้นไป	๓๗	(๒๖.๔๐)
รวม	๑๔๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๑๓	(๐๙.๓๐)
เกษตรกร	๔๐	(๒๘.๖๐)
รับจ้าง	๔๓	(๓๐.๗๐)
ค้าขาย/ธุรกิจ	๓๓	(๒๓.๖๐)
อื่น ๆ	๑๑	(๐๗.๙๐)
รวม	๑๔๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. รายได้		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๘	(๒๐.๐๐)
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๔๒	(๓๐.๐๐)
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๔๔	(๓๑.๔๐)
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๑๕	(๑๐.๗๐)
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๑๑	(๐๗.๙๐)
รวม	๑๔๐	(๑๐๐.๐๐)
๕. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๔๐	(๒๘.๖๐)
มัธยมศึกษา	๖๕	(๔๖.๔๐)
ปริญญาตรี	๓๕	(๒๕.๐๐)
รวม	๑๔๐	(๑๐๐.๐๐)

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้รับบริการงานกองช่าง เทศบาลตำบลนาวิ่ง ที่แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๙.๓๐ รองลงมาเป็นเพศชายร้อยละ ๓๐.๗๐ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๐ รองลงมา มีอายุตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๐

ผลวิเคราะห์ด้านอาชีพ พบว่าผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลนาวิ่ง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๐ รองลงมาคือเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๐

ผลวิเคราะห์ด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการงานกองช่าง เทศบาลตำบลนาวิ่ง ส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๔๐ รองลงมาคือระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๐

ผลวิเคราะห์ด้านรายได้ พบว่าผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลนาวิ่ง ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๐ รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองช่าง เทศบาลตำบลนาหว้า โดยแสดงค่าร้อยละ

รายละเอียดกิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๓๑ (๒๒.๑๐)	๖๙ (๔๙.๓๐)	๓๙ (๒๗.๙๐)	-	๑ (๐๐.๗๐)
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๓ (๑๖.๔๐)	๘๖ (๖๑.๔๐)	๒๗ (๑๙.๓๐)	๓ (๐๒.๑๐)	๑ (๐๐.๗๐)
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๔ (๑๗.๑๐)	๗๔ (๕๒.๙๐)	๓๕ (๒๕.๐๐)	๖ (๐๔.๓๐)	๑ (๐๐.๗๐)
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๒ (๑๕.๗๐)	๗๙ (๕๖.๔๐)	๒๙ (๒๐.๗๐)	๖ (๐๔.๓๐)	๔ (๐๒.๙๐)
๑.๕ ความสะดวกที่รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	๓๔ (๒๔.๓๐)	๗๑ (๕๐.๗๐)	๓๔ (๒๔.๓๐)	-	๑ (๐๐.๗๐)
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๙ (๒๗.๙๐)	๗๙ (๕๖.๔๐)	๑๗ (๑๒.๑๐)	๔ (๐๒.๙๐)	๑ (๐๐.๗๐)
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๕ (๒๕.๐๐)	๘๐ (๕๗.๑๐)	๑๙ (๑๓.๖๐)	๒ (๐๑.๔๐)	๔ (๐๒.๙๐)
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๖ (๑๘.๖๐)	๗๑ (๕๐.๗๐)	๔๐ (๒๘.๖๐)	๓ (๐๒.๑๐)	-
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๒๓ (๑๖.๔๐)	๙๐ (๖๔.๓๐)	๒๗ (๑๙.๓๐)	-	-
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔๔ (๓๑.๔๐)	๖๒ (๔๔.๓๐)	๓๔ (๒๔.๓๐)	-	-
๓. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๐ (๒๘.๖๐)	๖๘ (๔๘.๖๐)	๓๒ (๒๒.๙๐)	-	-

รายละเอียดกิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓.๒ การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๙ (๒๐.๗๐)	๘๐ (๕๗.๑๐)	๓๑ (๒๒.๑๐)	-	-
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๔ (๑๗.๑๐)	๘๘ (๖๒.๙๐)	๒๔ (๑๗.๑๐)	๔ (๐๒.๙๐)	-
๓.๔ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๖ (๑๘.๖๐)	๗๒ (๕๑.๔๐)	๔๒ (๓๐.๐๐)	-	-
๓.๕ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ เช่น แบบแปลนบ้านมาตรฐาน แบบคำขออนุญาตต่าง ๆ	๒๖ (๑๘.๖๐)	๗๒ (๕๑.๔๐)	๔๐ (๒๘.๖๐)	๒ (๐๑.๔๐)	-
๔. ด้านการบริหารจัดการ					
๔.๑ การตอบสนองและแก้ไขปัญหาในโครงการเร่งด่วน	๒๖ (๑๘.๖๐)	๗๖ (๕๔.๓๐)	๓๓ (๒๓.๖๐)	๕ (๐๓.๖๐)	-
๓.๒ การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๙ (๒๐.๗๐)	๘๐ (๕๗.๑๐)	๓๑ (๒๒.๑๐)	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้รับบริการงานกองช่าง เทศบาลตำบลนาวิ่ง ส่วนใหญ่พบว่ารายละเอียดของกิจกรรมที่ผู้รับบริการงานกองช่าง เทศบาลตำบลนาวิ่ง มีความพึงพอใจมากตามลำดับมากไปหาน้อยดังนี้

- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓๐
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๐
- ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๐
- ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๐
- ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔๐

- การตอบสนองและแก้ไขปัญหาในโครงการเร่งด่วน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓๐
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๐
- ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ และ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ เช่น แบบแปลนบ้านมาตรฐาน แบบคำขออนุญาตต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๐
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๐
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓๐
- สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๖๐
- เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๓๐

๖. สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองช่าง เทศบาลตำบลนาวิ่ง อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจมาก

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลนาวิ่ง
- อยากให้มีการเขียนแบบแปลนบ้านฟรี
 - ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ ของงานกองช่างให้มากกว่านี้
 - เพิ่มความรวดเร็วในการทำงานและแก้ไขปัญหา
 - ไม่มีความพร้อมในเรื่องรถบริการเกี่ยวกับงานต่าง ๆ
 - ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากกว่านี้ในการจัดทำโครงการต่าง ๆ
 - อยากให้มีการประสานงานที่รวดเร็วกว่านี้

ภาคผนวก

[illegible]

๖. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ปริญญาตรีขึ้นไป

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่าง เทศบาลตำบลนาวัง อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๑.๕ ความสะดวกที่รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน					
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
๓. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๓.๒ การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๓.๔ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
๓.๕ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ เช่น แบบแปลน บัตรมาตรฐาน แบบคำขออนุญาตต่าง ๆ					
๔. ด้านการบริหารจัดการ					
๔.๑ การตอบสนองและแก้ไขปัญหาในโครงการเร่งด่วน					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลนาวัง

.....

.....