



ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ (งานประชาสัมพันธ์)
ที่ - วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗
เรื่อง สรุปแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการให้บริการ ไตรมาสที่ ๔ (ก.ค. – ก.ย.๖๗)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์พิสัย

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่สรุป เสนอผู้บริหารท้องถิ่นและประกาศให้ประชาชนทราบ นั้น

ดังนั้น จึงขอส่งแบบรายงานสรุปแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ไตรมาสที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (กรกฎาคม – กันยายน ๒๕๖๗) มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๐ คน แบ่งเป็นชาย ๑๕ คน และหญิง ๒๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ไตรมาสที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (กรกฎาคม – กันยายน ๒๕๖๗)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ไตรมาสที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๗) ในการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๕	(๓๗.๕๐)
หญิง	๒๕	(๖๒.๕๐)
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	(๗.๕๐)
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๖	(๔๐.๐๐)
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๘	(๔๕.๐๐)
๖๐ ปีขึ้นไป	๓	(๗.๕๐)
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	๔	(๑๐.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๙	(๔๗.๕๐)
ปริญญาตรี	๑๕	(๓๗.๕๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	(๕.๐๐)
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒	(๕.๐๐)
ผู้ประกอบการ	๒๐	(๕๐.๐๐)
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๔	(๓๕.๐๐)
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๔	(๑๐.๐๐)
อื่น ๆ โปรดระบุ.....	-	-
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรมผู้รับบริการ โดยแสดงค่าเป็นร้อยละ

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๙	๕๗.๕๐	๑๘	๕๕.๐๐	๓	๗.๕๐	-	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๐	๕๐.๐๐	๑๘	๔๕.๐๐	๒	๕.๐๐	-	-	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐	๒๕.๐๐	<u>๒๙</u>	<u>๗๒.๕๐</u>	๑	๒.๕๐	-	-	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๒	๓๐.๐๐	๒๖	๖๕.๐๐	๒	๕.๐๐	-	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๖	๖๕.๐๐	๑๔	๓๕.๐๐	-	-	-	-	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๐	๕๐.๐๐	๑๙	๔๗.๕๐	๑	๒.๕๐	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๗	๖๗.๕๐	๑๓	๓๒.๕๐	-	-	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	<u>๓๓</u>	<u>๘๒.๕๐</u>	๗	๑๗.๕๐	-	-	-	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๓	๕๗.๕๐	๑๗	๔๒.๕๐	-	-	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๔	๖๐.๐๐	๑๓	๓๒.๕๐	๓	๗.๕๐	-	-	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๗	๔๒.๕๐	๒๓	๕๗.๕๐	-	-	-	-	-	-
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๐	๕๐.๐๐	๒๐	๕๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๑	๕๒.๕๐	๑๙	๔๗.๕๐	-	-	-	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	<u>๓๐</u>	<u>๗๕.๐๐</u>	๑๐	๒๕.๐๐	-	-	-	-	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	<u>๓๕</u>	<u>๘๗.๕๐</u>	๕	๑๒.๕๐	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๐ ลำดับที่สองคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ และลำดับที่สามคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (การติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ) คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๐

๖. สรุปผลการประเมิน

ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก ต่อการให้บริการในภาพรวม ของเทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ และเห็นควรนำความพึงพอใจไปใช้ประโยชน์ หรือปรับปรุงบริการในการปฏิบัติงาน ต่อไป

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

จำเอก

(อนุศาสตร์ จันปุย)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

(นายเกริกฤทธิ์ มหัทธนะโชค)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

(นายเสถียร สีสงค์)

ปลัดเทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย

(นายสรร สุนทรธนากุล)

นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์พิสัย



ประกาศเทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย

เรื่อง สรุบบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการไตรมาสที่ ๔

.....

ตามที่ เทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย ได้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย ตลอดถึงการให้บริการในด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย และได้ให้แบบสอบถามแก่ประชาชนในการแสดงความคิดเห็น ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ไตรมาสที่ ๔ (ก.ค.-ก.ย.๖๗) จากประชากรผู้มาใช้บริการ จำนวน ๔๐ คน แยกเป็นเพศชาย ๑๕ คน และเพศหญิง ๒๕ คน

เทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย จึงขอสรุปผลการประเมินดังนี้

๑.ความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ความรู้ความสามารถในการให้บริการ) เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๐

๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐

๓.ด้านขั้นตอนการให้บริการ (การติดป้ายประกาศหรือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ) คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ของเทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

(นายสรร สุนทรธนากุล)

นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์พิสัย