บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ (งานประชาสัมพันธ์)
ที่ - **วันที่** ๑๕ มกราคม ๒๕๖๘
เรื่อง สรุปแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการให้บริการ ไตรมาสที่ ๑ (ต.ค. – ธ.ค.๖๗)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโพนพิสัย

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

ดังนั้น จึงขอส่งแบบรายงานสรุปแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๗) มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๒ คน แบ่งเป็นชาย ๑๖ คน และหญิง ๒๖ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๗)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๗) ในการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๖	(๓๘.๑๐)
หญิง	๒๖	(๖๑.๙๐)
รวม	**๔๒**	**(๑๐๐.๐๐)**
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ – ๔๐ ปี	๒๒	(๕๒.๓๘)
๔๑ – ๖๐ ปี	๒๐	(๔๗.๖๒)
๖๐ ปีขึ้นไป	-	-
รวม	**๔๒**	**(๑๐๐.๐๐)**
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๕	(๕๙.๕๒)
ปริญญาตรี	๑๗	(๔๐.๔๘)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	**๔๒**	**(๑๐๐.๐๐)**
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	-	-
ผู้ประกอบการ	๒๓	(๕๔.๗๖)
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๙	(๔๕.๒๔)
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
อื่น ๆ โปรดระบุ.....	-	-
รวม	**๔๒**	**(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	๒๑	๕๐.๐๐	๒๑	๕๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘	๔๒.๘๖	๒๔	๕๗.๑๔	-	-	-	-	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๑	๗๓.๘๑	๑๑	๒๖.๑๙	-	-	-	-	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๘	๔๒.๘๖	๒๔	๕๗.๑๔	-	-	-	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๙	๖๙.๐๕	๑๓	๓๐.๙๕	-	-	-	-	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๔	๕๗.๑๔	๑๘	๔๒.๘๖	-	-	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๘	๖๖.๖๗	๑๔	๓๓.๓๓	-	-	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๖	๓๘.๑๐	๒๖	๖๑.๙๐	-	-	-		-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๙	๙๒.๘๖	๓	๗.๑๔	-	-	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๖	๖๑.๙๐	๑๖	๓๘.๑๐	-	-	-	-	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๒	๗๖.๑๙	๑๐	๒๓.๘๑	-	-	-	-	-	-
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๓	๕๔.๗๖	๑๙	๔๕.๒๔	-	-	-	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๓	๓๐.๙๕	๒๙	๖๙.๐๕	-	-	-	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๑	๙๗.๖๒	๑	๒.๓๘	-	-	-	-	-	-
๕ ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๘	๙๐.๔๘	๔	๙.๕๒	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๒ ลำดับที่สอง คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๖ และลำดับที่สาม คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๑๙

๖. สรุปผลการประเมิน

ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก ต่อการให้บริการในภาพรวม ของเทศบาลตำบลโพนพิสัย คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๘

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

จ่าเอก

(อนุศาสตร์ จันปุย)
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

(นายเกริกฤทธิ์ มหัทธนะโชค)
ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

(นายเสถียร สีสงค์)
ปลัดเทศบาลตำบลโพนพิสัย

(นายสรร สุนทรธนากุล)
นายกเทศมนตรีตำบลโพนพิสัย

ประกาศเทศบาลตำบลโพนพิสัย

เรื่อง สรุปแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการไตรมาสที่ ๑

.....

ตามที่ เทศบาลตำบลโพนพิสัย ได้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลตำบลโพนพิสัย ตลอดถึงการให้บริการในด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลโพนพิสัย และได้ให้แบบสอบถามแก่ประชาชนในการแสดงความคิดเห็น ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ไตรมาสที่ ๑ (ต.ค.–ธ.ค.๖๗) จากประชากรผู้มาใช้บริการ จำนวน ๔๒ คน แยกเป็นเพศชาย ๑๖ คน และเพศหญิง ๒๖ คน

เทศบาลตำบลโพนพิสัย จึงขอสรุปผลการประเมินดังนี้

๑.ความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๒

๒.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๖

๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๑๙

จากการตอบแบบสอบถามประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลโพนพิสัย ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ของเทศบาลตำบลโพนพิสัย คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๘

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๘

(นายสรร สุนทรธนากุล)

นายกเทศมนตรีตำบลโพนพิสัย