



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลท่าเรือ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม.....

ที่..... นพ. ๕๓๘๐๑/..... วันที่..... ๑ เมษายน ๒๕๖๖.....

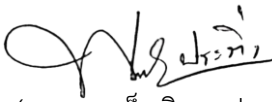
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เทศบาลตำบลท่าเรือ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าเรือ

ตามที่ เทศบาลตำบลท่าเรือ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เทศบาลตำบลท่าเรือ เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และจะนำเรื่องนี้เข้าที่ประชุมประจำเดือน และนำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลให้ดียิ่งๆ ขึ้นต่อไป

ในการนี้ ฝ่ายประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลท่าเรือ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เทศบาลตำบลท่าเรือ ให้ผู้บริหารท้องถิ่นทราบ รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ  ผู้รายงาน
(นางสาวเพ็ญจิตร์ ประกิจ)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

เรียน รองปลัดเทศบาลตำบลท่าเรือ

- เพื่อโปรดทราบ


(ลงชื่อ)


(นายดำรงค์ อ้อยรักษา)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลท่าเรือ

- เพื่อโปรดทราบ

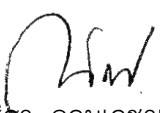
(ลงชื่อ)


(นางณัฐธิดา อุดมเดชาเวทย์)
รองปลัดเทศบาลตำบลท่าเรือ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าเรือ

- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)


(นางณัฐธิดา อุดมเดชาเวทย์)
รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลท่าเรือ

(✓) ทราบ.....

(ลงชื่อ)



(นายขวัญใจ ชาสงวน)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าเรือ

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เทศบาลตำบลท่าเรือ

ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆอีกมาก เทศบาลตำบลท่าเรือมีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติ การดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าเรือต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าเรือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนกันยายน ๒๕๖๖)

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลท่าเรือ

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจด้านการให้บริการ จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจด้านการจัดทำตามแผนพัฒนาท้องถิ่นและการบริหารงบประมาณ จำนวน ๕ ข้อ

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ต้องการให้หน่วยงานแก้ไข ปรับปรุง

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
เทศบาลตำบลท่าเรือ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ ชาย หญิง
- ๒.อายุ ต่ำกว่า ๒๕ ปี ระหว่าง ๒๕ - ๔๐ ปี ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี มากกว่า ๖๐ ปี
- ๓.การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา
- ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- ๔.อาชีพ รับราชการ เอกชน เกษตรกร
- กำลังศึกษา อื่นๆ.....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจด้านการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
๑.ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒.ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
๓.สิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน					

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและการบริหารงบประมาณ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
๑.ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น					
๒.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น					
๓.มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ					
๔.การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการต่อสาธารณะ					
๕.แก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน					

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ต้องการให้หน่วยงานแก้ไข ปรับปรุง

.....

.....

.....

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเรือ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

(เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนกันยายน ๒๕๖๖)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย	จำนวน ๒๐ คน	หญิง	จำนวน ๓๐ คน
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๒๕ ปี	จำนวน ๕ คน	๒. ระหว่าง ๒๕ - ๔๐ ปี	จำนวน ๑๕ คน
	๓. ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๒๐ คน	๔. มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๑๐ คน
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๒๕ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๑๔ คน
	๓.ปริญญาตรี	จำนวน ๑๐ คน	๔. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑ คน
	๗.อื่น ๆ (ไม่มี)			
๔.อาชีพ	๑.รับราชการ	จำนวน ๕ คน	๒.เอกชน	จำนวน ๑๒ คน
	๓.เกษตรกร	จำนวน ๒๓ คน	๔.กำลังศึกษา	จำนวน ๕ คน
	๖.อื่น ๆ ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๕ คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับพึงพอใจในการให้บริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด(คน)	มาก(คน)	ปานกลาง(คน)	น้อย(คน)	น้อยที่สุด(คน)
๑	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐	๑๐	๐	๐	๐
๒	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	๓๕	๑๕	๐	๐	๐
๓	สิ่งอำนวยความสะดวก	๒๗	๒๓	๐	๐	๐
๔	ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน	๓๓	๑๗	๐	๐	๐

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการจัดทำตามแผนพัฒนาท้องถิ่นและการบริหารงบประมาณ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด(คน)	มาก(คน)	ปานกลาง(คน)	น้อย(คน)	น้อยที่สุด(คน)
๑	ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	๓๐	๒๐	๐	๐	๐
๒	เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๔๕	๕	๐	๐	๐
๓	มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ	๓๑	๑๙	๐	๐	๐
๔	การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการต่อสาธารณะ	๓๕	๑๕	๐	๐	๐
๕	แก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	๔๐	๑๐	๐	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล รายไตรมาส (ตุลาคม 2565 - มีนาคม 2566)

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลท่าเรือ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการและพึงพอใจด้านการจัดทำตามแผนพัฒนาท้องถิ่นและการบริหารงบประมาณ ของเทศบาลตำบลท่าเรือ โดยรายงานผล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

➔ **ข้อมูลเกี่ยวกับพึงพอใจในการให้บริการ** โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปานกลาง น้อย หรือน้อยที่สุด โดยรายการประเมินทั้ง 4 รายการ คือความรวดเร็วในการให้บริการ จำนวนมากที่สุด 40 คน และเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ การต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะอยู่ในระดับดี มีจำนวน 35 คน และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน จำนวน 33 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 27 คน แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังคงมีความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ดีมากที่สุด ร้อยละ 80 ดีมาก ร้อยละ 20

2. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ

ดีมากที่สุด ร้อยละ 70 ดีมาก ร้อยละ 30

3. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน

ดีมากที่สุด ร้อยละ 66 ดีมาก ร้อยละ 34

4. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ดีมากที่สุด ร้อยละ 54 ดีมาก ร้อยละ 46

➔ **ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการจัดทำตามแผนพัฒนาท้องถิ่นและการบริหารงบประมาณ** โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปานกลาง น้อย หรือน้อยที่สุด โดยรายการประเมินทั้ง 5 รายการ คือเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น จำนวนมากที่สุด 45 คน และแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีจำนวน 40 คน และการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการต่อสาธารณะ จำนวน 35 คน และมีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ จำนวน 35 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น จำนวน 30 คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ดีมากที่สุด ร้อยละ 90 ดีมาก ร้อยละ 10

2. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ดีมากที่สุด ร้อยละ 80 ดีมาก ร้อยละ 20

3. การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการต่อสาธารณะ ดีมากที่สุด ร้อยละ 70 ดีมาก ร้อยละ 30

4. มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ ดีมากที่สุด ร้อยละ 62 ดีมาก ร้อยละ 38

5. ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ดีมากที่สุด ร้อยละ 60 ดีมาก ร้อยละ 40

ข้อเสนอแนะ หากเทศบาลตำบลท่าเรือ จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์

2. ควรจัดมุมบริการน้ำดื่มระหว่างรอรับบริการ เช่น น้ำชา กาแฟ

ซึ่งถ้าเทศบาลตำบลท่าเรือมีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังคงมีความพึงพอใจในระดับดี